

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO  
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL**

**PROJETO SOCIAL - ORIENTAÇÃO NO ORÇAMENTO  
DOMÉSTICO - UM DESAFIO PARA O SERVIÇO SOCIAL**

**SONIA CRISTINA ROVARIS**

**FLORIANÓPOLIS, JUNHO DE 2001.**

SONIA CRISTINA ROVARIS

**PROJETO SOCIAL - ORIENTAÇÃO NO ORÇAMENTO  
DOMÉSTICO - UM DESAFIO PARA O SERVIÇO SOCIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Departamento de Serviço  
Social da Universidade Federal de Santa  
Catarina, para obtenção do título de  
Bacharel em Serviço Social, orientado  
pela Professora Maria Ester Menegasso.

Defendido em:  
Flóres, 03/07/01.

FLORIANÓPOLIS, JUNHO DE 2001.

  
Sônia Matys Costa  
Diretora do Depto. de Serviço Social  
CSE/UFSC

## BANCA EXAMINADORA

---

Prof.<sup>a</sup> Maria Ester Menegasso, Dr<sup>a</sup> (Presidente)

---

A.S. Ana Paula Balthazar dos Santos ( 1<sup>o</sup> examinador)

---

A.S. Corina Martins Espindola (1<sup>o</sup> examinador)

*“Se planejarmos para um ano, devemos plantar cereais.  
Se planejarmos para uma década, devemos plantar  
árvores. Se planejarmos para toda a vida devemos treinar  
e educar o homem” . (Kwantsu, século III a.c).*

## AGRADECIMENTOS

Aos professores do Departamento de Serviço Social, que contribuíram para minha formação profissional.

À Professora Maria Ester Menegasso, pela sua disponibilidade, estímulo e orientação em minha formação profissional; admiro-a muito pelo profissionalismo e pela competência.

Aos Assistentes Sociais da Divisão de Serviço Social - Atendimento ao Servidor, Ana Paula, Corina e Lúcia, pela oportunidade de realização do Estágio Curricular, o qual contribuiu muito para a minha formação profissional, como, em muitos momentos, para a minha vida pessoal, um muito obrigada...

A meus pais, Elpidio e Lourena Rovaris, pelo carinho e pela atenção sempre presentes, embora distantes. Com o incentivo e amor de vocês, pais, um sonho meu tornou-se realidade.

A minha Tia Aíde, pelos conselhos que contribuíram para minha formação tanto profissional como pessoal.

Aos amigos, aos colegas de curso e de trabalho, que não mencionarei individualmente, para não correr o risco de esquecer alguém muito importante, pelos momentos vividos em todas as atividades de minha vida: acadêmica, profissional e social, meu muito obrigada!

A todas as pessoas, com as quais tive oportunidade de conviver e aprender outro significado da vida.

A Deus, pela força da vida.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	01
<b>1. AS ORGANIZAÇÕES E O ESPAÇO DE INSERÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL</b>	
1.1 As Organizações Formais	03
1.2 A Inserção do Profissional de Serviço Social nas Organizações Formais	08
1.3 Instrumental Técnico-Operativo	14
1.4 Contextualizando a Organização	18
1.5 A Inserção do Serviço Social na UFSC	23
<b>2. PROJETO SOCIAL: ORIENTAÇÃO NO ORÇAMENTO DOMÉSTICO</b>	
2.1 Antecedentes do Projeto	27
2.2 Delineamento e Detalhamento do Projeto	31
2.3 Estudo Social	37
2.3.1 Um Relato	39
2.4 A Pesquisa	41
2.4.1 O Planejamento do Orçamento Doméstico	47
2.4.2 Desequilíbrio no Orçamento: os motivos	48
2.4.3 A Busca de Orientação e Informação	49
<b>3. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	51
<b>4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	53

## INTRODUÇÃO

As mudanças ocorridas na sociedade nas últimas décadas, devido, principalmente aos avanços tecnológicos, à queda de barreiras ideológicas, à globalização da economia e que, ao redesenhar de novas profissões, provocaram um processo de exclusão de grande parte da população. Isso se evidencia nas precárias relações de trabalho, na desregulamentação de direitos e no alto índice de desemprego.

Em face disso, aumentam os problemas sociais, as desigualdades econômicas tornam-se mais evidentes e muitos cidadãos passam a sobreviver num mundo limitado, no qual a realidade vivida torna-se sofrida. Percebe-se, também, a falta de informações acerca do mundo em que vivem e da própria humanidade.

Aquí, procura-se sintetizar em alguns parágrafos introdutórios, o conteúdo refletido no processo de elaboração do trabalho de conclusão de curso em Serviço Social. A elaboração desse trabalho deu-se a partir da experiência vivida dentro de uma Organização na Disciplina de Estágio Curricular Obrigatório I, II e III, em que se procura descrever uma experiência vivida na execução do Projeto Social – Orientação no Orçamento Doméstico – desenvolvido pelo Serviço Social na UFSC. Também, apresenta-se breve identificação dos motivos que levaram muitos usuários ao desequilíbrio financeiro nos orçamentos domésticos.

Sendo assim, este estudo é fruto de questionamentos e reflexões sobre as mudanças no padrão de consumo na vida dos usuários da Divisão de Serviço Social – Atendimento ao Servidor - inseridos no contexto de uma organização pública com práticas formais burocráticas, o que leva a constatar que a ausência de informações referentes às alterações no padrão de consumo, paralelamente aos desajustes salariais, propicia situações, muitas vezes, constrangedoras nas famílias.

A premissa do estudo está nos resultados obtidos em momentos importantes: primeiro, na realização do estágio curricular na Divisão de Serviço Social – Atendimento ao Servidor, com a participação na elaboração e na execução do Projeto “Orientação no Orçamento Doméstico”; em segundo lugar, por meio das reflexões sobre a necessidade de rever certos hábitos de consumo, devido às novas tendências do mercado de transformar,



cada vez mais, cidadãos em simples consumistas, bem como, uma alternativa na ausência de reposição salarial. Mediante o crescimento de solicitação para obtenção de benefícios na Organização, sentiu-se, no cotidiano da prática de estágio, a necessidade de planejamento nos orçamentos domésticos, devido às próprias mudanças nas relações de trabalho e na sociedade de mercado.

Diante de tais mudanças, o planejamento nos orçamentos domésticos coloca-se como um desafio e uma exigência tanto pessoal como profissional, uma vez que a cotidianidade nas situações econômicas está sujeita a acontecimentos imprevisíveis.

Assim, por meio de um Estudo Social e um levantamento de dados, procurou-se demonstrar as reflexões realizadas com base na necessidade de planejamento nos orçamentos domésticos, bem como a revisão de hábitos de consumo.

Para tanto, o presente estudo estruturou-se da seguinte forma:

No capítulo primeiro aborda-se o surgimento das organizações, explicitando a forma de organização formal burocrática, por entender que a prática profissional deu-se numa organização pública que exhibe propriedades e detalhamentos dos principais aspectos dessa forma de organização. Em seguida, far-se-á um breve comentário sobre a inserção dos profissionais de Serviço Social nas organizações formais públicas, apontando as novas atribuições de trabalho do Assistente Social, mediante as alterações do mercado de trabalho, mostrando a instrumentalidade como um processo que historicamente deve ser construído e reconstruído. Ao encerrar o capítulo contextualiza-se a organização, ou seja, a Universidade Federal de Santa Catarina, na qual se insere a Divisão de Serviço Social - Setor de Atendimento ao Servidor, buscando, resumidamente explicitar a estrutura organizacional da instituição, percebendo o estabelecimento de parâmetros de formalização em decorrência do crescimento da organização e, em seguida, apresentando os serviços prestados para atender as necessidades solicitadas pela demanda.

No capítulo segundo, buscou-se descrever a experiência adquirida ao realizar o estágio curricular na Divisão de Serviço Social – Atendimento ao Servidor. A discussão da experiência dá-se ao longo do capítulo e refere-se ao desenvolvimento do Projeto Social - “Orientação no Orçamento Doméstico” - realizado junto aos usuários da instituição. Discorre-se em primeiro lugar, sobre os antecedentes do Projeto, ilustrando por meio de alguns artigos publicados, a importância do Serviço Social desenvolver trabalhos dessa natureza, mostrando em que contexto surge o desenvolvimento do Projeto. A seguir, dá-se o delineamento e detalhamento do Projeto relatando-se como aconteceu a prática.



Metodologicamente, os dados são apresentados por meio de um Estudo Social, o qual discute os instrumentos utilizados na abordagem do assunto do Projeto. Para finalizar o capítulo expõe-se, também, o resultado de uma pesquisa através de um levantamento de dados com os usuários atendidos no Programa “Concessão de Benefícios”, identificando algumas características que dão suporte ao Estudo Social realizado com um usuário atendido no Projeto “Orientação no Orçamento Doméstico”.

E, por último, apresenta-se uma síntese sobre o estudo e, na sequência, traz-se as considerações finais e mostra-se as referências bibliográficas utilizadas para a elaboração do trabalho

## 1- AS ORGANIZAÇÕES E O ESPAÇO DE INSERÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL

### 1.1 As Organizações

Na pré-história, os homens eram caçadores e a sua sobrevivência dependia da cooperação e do planejamento para garantir sua subsistência. Com o surgimento da sociedade agrária despontaram outras necessidades como armazenar comida e água, dando início a um processo mais formal de organização. Conforme descreve Fristsch (1999), referências pré-históricas indicam que, durante a Antigüidade, no Egito, na Mesopotâmia e na Assíria, a existência de dirigentes capazes de planejar e guiar os esforços de milhares de trabalhadores na construção das obras monumentais - que existem até os nossos dias -, evoluiu tornando-se necessário a criação de um sistema monetário substituindo o sistema de troca. Portanto, desde a Antigüidade, denota-se a existência de formas organizativas na sociedade.

É importante destacar-se que “o primeiro tipo de burocracia pôde ser encontrado no âmbito do Estado, mais precisamente no modo de produção asiático que apareceu no início do período histórico da Índia, Egito e China”. (Falgatter, 1997, p.15-16).

No decorrer da história, no início do século XX, aumentaram os conflitos sociais, as pressões dos trabalhadores por meio dos movimentos sindicais alimentados pelas ideologias socialistas, fazendo com que o capitalismo passasse a engendrar estratégias de desenvolvimento de maquinarias em todos os setores de produção. Neste contexto, “surgiram os primeiros sistemas de organização do trabalho, por meio da racionalização da produção e do comportamento do homem diante de sua tarefa”. (Menegasso, 1998 p. 116).

Contudo, no Ocidente, segundo Etzioni (1989), o Estado burocrático surgiu “das ruínas da sociedade feudal, trazendo a organização de massa que substituiu o domínio exclusivo de grupos fechados e corporativos. Ou seja, a burocracia teve início como um

sistema de organização das atividades governamentais, mas com a erupção do capitalismo, fluiu do Estado para a empresa” (Fallgatter, 1997 p.16).

Por isso, as novas formas de organização começaram a se formalizar a partir da primeira Revolução Industrial, atendendo os interesses de produtividade das empresas e das organizações.

Também, nesse período, foram surgindo as teorias da administração com o objetivo de entender a dinâmica da realidade no mundo do trabalho e das organizações. Algumas dessas teorias entraram em declínio por não darem conta da velocidade das mudanças e da competitividade. Entre elas, destaca-se a burocracia surgida por volta de 1940.

O modelo burocrático de organização emergiu com o Estado Moderno e o avanço do capitalismo.

A burocracia garantiu o aumento da produção. As organizações burocráticas adotaram estratégias administrativas que visassem maior produtividade e garantissem disciplina e cooperação dos trabalhadores, estabelecendo critérios racionais e hierárquicos. À medida que foram se desenvolvendo as estratégias, as formas burocráticas assumiram o *controle e a propriedade dos meios de produção*.

Segundo Menegasso (1998), Weber considerou a burocracia a forma mais eficiente de organização criada pelo homem, embora temesse que com os resultados a que poderia chegar, com a crescente burocratização, se tornasse ameaça à liberdade individual e às instituições democráticas.

O que Weber previu, quando estudou as organizações burocráticas, manifesta-se, atualmente, nas organizações modernas, uma vez que, conforme Menegasso (1998), é necessário entender as características da burocracia para compreender as condições sob as quais acontecem as mudanças das estruturas organizacionais. Estas características são descritas, a partir de Weber, como sendo um “tipo ideal”, que se realiza com base em certos elementos empíricos e, ao serem consideradas propriedades de um “tipo ideal”, podem ser aplicadas a qualquer estrutura organizacional.

Weber conceitua as organizações burocráticas como sendo um “tipo ideal”, o que não é uma definição e sim um conceito, o qual estriba-se no pressuposto de que as organizações encontram-se em diferentes graus, e que não há um modelo puro de burocracia, mas sim um modelo, no qual segundo Motta (1980), enquadram-se características semelhantes, tais como: formalismo, impessoalidade e especialização de tarefas, através do processo de divisão do trabalho.

As organizações burocráticas começaram a ganhar espaço em decorrência das formas de trabalho racionalizado e sistemático. Antes, a sociedade era constituída por pequenos sistemas sociais desorganizados. Com o surgimento de um grande número de organizações cada vez maiores e melhor estruturadas, elas passaram a dominar o panorama social contemporâneo constituindo-se em condição para o desenvolvimento econômico, político e social. (Motta, 1995). Estas organizações fizeram sucesso ao desenvolver uma forte regulamentação, controle e racionalidade no trabalho.

A burocracia detalha, com antecedência, como as coisas deverão acontecer, o que leva a agir de forma racional e impessoal, quanto menos relação de humanização, mais plenamente é desenvolvida. Ela é entendida a partir da relação dinâmica entre os meios e recursos utilizados e os objetivos alcançados pelas organizações. (Menegasso, 1998).

Na medida que se consolida esta nova forma de organização, vai se centralizando a concentração do capital, diminuindo a participação da sociedade e monopolizando o poder, formando assim, a pirâmide da organização burocrática, de que Weber (apud Pinchot, 1994) aponta as seguintes características:

- *Estrutura hierárquica*: foi uma forma eficiente de organizar grandes grupos, resolver conflitos, por atribuir responsabilidade a cada chefe e subchefe de acordo com as funções;
- *Especialização por função*: com o trabalho especializado, a burocracia alcançou maior eficiência, dividindo uma tarefa global em uma série de especialidades bem definidas;
- *Regras uniformes cobrindo os direitos e as obrigações*: com as regras foi possível definir os direitos e deveres dos empregados e dos gerentes, sendo que as mais básicas dizem respeito a quem pode dar ordem para quem;
- *Procedimentos padronizados para cada serviço*: os procedimentos padronizados tornaram as tarefas mais eficazes, ao serem realizadas a partir de padrões fixados;
- *Carreira baseada nas promoções por competência técnica*: a promoção na carreira profissional é baseada na competência técnica, evitando-se assim, o favoritismo e o nepotismo, que muitas vezes prejudicava a eficiência das organizações, ao promover um empregado pela amizade e não pela competência. Esta característica contribuiu para as organizações à medida que motivava os empregados a se dedicarem ao trabalho em longo prazo. Conforme argumenta Pichot (1994 p.31) “a atração da ascensão hierárquica e a segurança de uma carreira profissional foram elementos importantes no sucesso da



burocracia, proporcionando uma motivação forte para a fidelidade a longo prazo à organização”.

- *Relações impessoais:* estas também ajudaram a evitar o nepotismo e favoritismo, por agir com as responsabilidades de forma racional no cumprimento das regras e tomadas de decisões, não permitindo o envolvimento com as emoções.

A organização burocrática é visualizada graficamente por uma pirâmide, onde o chefe divide o trabalho e delega a responsabilidade por subtarefa à subchefe, de modo que, em seu conjunto, esses serviços produzam um resultado cuja gestão é de responsabilidade de quem comanda o sistema. Já quem trabalha no sistema deve se ater à sua função de acordo com os procedimentos padronizados da organização, em que as relações impessoais são solucionadas a partir das regras definidas pela gerência. A responsabilidade do empregado é cumprir com as ordens de seu chefe imediato, e não se preocupar em realizar o que é correto. (Pinchot, 1994).

No trabalho realizado por Mayer (2000), percebe-se que a estrutura hierarquia da organização citada por Pinchot (1994) tem características semelhantes às da instituição pesquisada, devido “à deficiência imensa no que diz respeito à habilidade humana”(p.71), ou seja, o relacionamento interpessoal, que se limita ao desenvolvimento de papéis hierarquicamente atribuídos.

Este tipo de organização rígida contribui para algumas disfunções, como um mecanismo que visa evitar sinistros. Porém, muitas vezes, acaba impossibilitando um melhor desenvolvimento na organização, devido à falta de comunicação, cooperação e respeito, que são decorrentes do desconhecimento da atividade exercida pela gerência competente, bem como da falta de informação.

Neste caso, a informação não se detém a partir de uma quantidade de dados, mas no momento em que eles são questionados no contexto, transformando-os em conhecimento pelo contato e convívio cotidiano junto à organização, é importante, que a gerência competente saiba desconsiderar dados desnecessários às informações das quais necessita ao efetuar sua ação, organizando, analisando e interpretando outros, imprescindíveis. (Mayer, 2000).

A partir deste questionamento da importância de acatar as informações necessárias, procura-se fazer uma analogia com o perfil das gerências nas organizações, comparando-as com um jogo de xadrez, onde a estratégia do jogo vai depender do adversário para mudar

as peças, e a definição da estratégia da empresa dos objetivos que a organização pretende alcançar.

O que se quer dizer é que, atualmente, não se pode empregar formas rígidas para gerenciar uma organização. É por esta razão que se exige um novo perfil dos profissionais para competirem no mercado de trabalho, onde, “a dinâmica, a criatividade, a iniciativa, a flexibilidade, a competência, a responsabilidade” são características essenciais (Machado, 1999 p. 20).

Neste contexto, as estratégias administrativas aplicadas pela burocracia devem ser adotadas a partir de Weber, sendo um “tipo ideal” que se realiza considerando certos elementos empíricos, que podem ser aplicadas a qualquer estrutura organizacional.

O que se percebe nas últimas décadas, e várias referências tratam deste assunto, é a necessidade de fazer emergir formas mais flexíveis de atuação, ao se lidar com imprevistos próprios das relações sociais.

As organizações, apesar de continuarem a se legitimar primordialmente com base racional e legal, - estrutura hierárquica, divisão do trabalho, produção mecanizada e de grande escala do capitalismo, - desafiam a rigidez do modelo e passam a atuar a partir de uma reinvenção de seus próprios procedimentos consolidados, ao flexibilizar estruturas e ao permitirem a possibilidade de decisões originárias de diferentes instâncias hierárquicas.

## **1.2 A inserção do Profissional de Serviço Social nas Organizações Formais**

Historicamente, o Serviço Social desenvolveu sua trajetória voltada para a “assistência”. As atividades buscavam dar respostas aos problemas e circunstâncias próprios de cada momento histórico, em que a preocupação maior era atender a “questão social”. Por essa razão, a profissão não se formou a partir de um projeto intelectual previamente estabelecido, sua preocupação não estava voltada para estruturar um padrão de profissionalização técnico-científico. (Martinelli, 1978). Sendo caracterizado, por algumas décadas, como um trabalho que se limitava a aplicar regras do sistema, para tratar das “patologias sociais, reintegrando os indivíduos disfuncionais à ordem capitalista” (Ammann, 1994).

Embora, o Serviço Social tenha sido regulamentado como uma profissão liberal, não desenvolveu esta prática na sociedade brasileira até a década de 1980, em decorrência



das próprias características culturais marcadas pela pobreza. Mas conquistou um grande espaço nos órgãos públicos e também privados, intervindo nos meios onde se encontram os segmentos mais pauperizados da população.

Na década de 1960, começou a surgir a preocupação com as questões teórica e metodológica básicas da profissão, ao perceber-se a fragilidade em termos de fundamentação teórica e irregularidade/fragmentação nas intervenções, gerando assim, uma crise no Serviço Social latino-americano. Esta crise contribuiu para o “desencadeamento do chamado Movimento de Reconceituação”, (Martinelli, 1978 p.17), que teve como objetivo definir a especificidade do Serviço Social, estabelecer princípios e marcos de referência que permitissem estruturar e desenvolver a prática, dentro de um padrão técnico-científico.

Assim, a intervenção do Serviço Social que estava constituída por práticas imediatistas passou a exigir critérios que orientem a ação, provenientes do contexto da própria sociedade e da acumulação do conhecimento, em que veio a atuar como “uma disciplina de intervenção na realidade humano-social”. (Martinelli, 1979 p.19). Veio, assim, a formar algumas particularidades que caracterizaram a ação profissional, Martinelli (1979), cita quatro ações que passam a ser desenvolvidas pelos Assistentes Sociais:

- a) a ação transformadora da realidade, que ocorre através da existência de um objeto de intervenção, de métodos e técnicas, finalidades e objetivos;
- b) a intencionalidade que determina a finalidade, tem como área de atuação o humano-social, que exige um estudo das finalidades e dos valores;
- c) a atividade teórica de caráter científico. Os conhecimentos de saber científico devem ser sempre reformulados a partir dos procedimentos da prática investigativa, e;
- d) a ação “situada”, ocorre dentro de uma realidade concreta.

A profissão como “transformadora da realidade” apoiou-se numa perspectiva dialética entre conhecimento e ação, e voltou-se para a busca de resultados práticos, a partir do conhecimento para aprimorar a prática profissional.

Este debate permaneceu, até a crise da ditadura, mais na teoria do que na prática, sendo considerado por alguns autores como uma fase “romântica” da profissão.

Segundo Iamamoto (1998 p.215), o movimento de reconceituação no Brasil, teve “mudança no discurso, nos métodos de ação e nos rumos da prática profissional, no sentido de obter um reforço junto às instâncias demandantes da profissão, em especial o Estado e as grandes empresas, adequando o Serviço Social à ideologia dos governantes”.

Com a crise da ditadura, ampliou-se o campo de trabalho do Serviço Social nas unidades de ensino público e privado, marcado por um contexto de intensa pauperização decorrente das políticas “concentracionistas” de renda e capital. Viveu-se uma fase em que as necessidades materiais dos indivíduos tenderam a transformar-se em necessidades subjetivas para adaptá-los no social. Assim, as questões econômicas e políticas alteravam-se em problemas assistenciais, os direitos conquistados na luta social eram transformados em benefícios, concedidos a partir de critérios de carências inerentes às dificuldades internas à personalidade do trabalhador. (Iamamoto, 1998).

Em consequência das mudanças ocorridas nas últimas décadas no mercado de trabalho, decorrentes dos avanços tecnológicos e do processo de globalização, voltou-se, na década de 1990, à discussão da prática profissional, colocando a necessidade do profissional se inserir dentro de um mercado de trabalho competitivo e exigente, ao verificar “profundas alterações no âmbito da produção e comercialização, nas formas de gestão da força de trabalho” (Iamamoto, 1998 p.112).

As mudanças trouxeram muitas consequências, a partir da concorrência e da competitividade, exigindo novo padrão de produção, chamado por Harvey (apud Iamamoto, 1998) “acumulação flexível” ou “modelo japonês ou toyotismo”, em que a flexibilidade é a principal exigência, o que traz a desregulamentação dos direitos do trabalho, estratégias informais de contratação dos trabalhadores, pois, o trabalho deixou de ser em série, passando a atender às particularidades das demandas dos mercados consumidores.

Dentre as transformações no mundo do trabalho capitalista, ocorreu a passagem do modelo padrão de acumulação taylorista/fordista, fundamentado na produção em massa e em série, com um rígido controle do processo de trabalho, para um modelo mais flexível, possibilitando atender com mais rapidez as novas exigências do mercado. (Iamamoto, 1998).

Ocorreu também a passagem do Estado de Bem Estar Social para um Estado Neoliberal, fundamentado na filosofia do “mínimo para a coisa pública e máximo para o mercado” (Couto e Peruzz, 1999 p.17), ou seja, deu-se uma diminuição do compromisso do poder público com a sociedade civil, e isso vem se manifestando com as privatizações, as terceirizações dos serviços, em que se precariza as relações de trabalho, reduz-se os direitos do trabalhador, diminuem-se os salários. Neste contexto, surgem as Organizações Não Governamentais - ONG's que, conforme registro do Conselho Nacional de

Assistência Social, são mais de 40 mil, atuando com independência, ação direta, descentralização e conciliação de interesses.

Neste período, o Serviço Social realizou um avanço no campo das políticas sociais públicas, fruto dos movimentos sociais, das mobilizações em torno da elaboração e aprovação da Carta Constitucional de 1988, e pressões da população, em que o profissional de Serviço Social foi um co-autor do processo. Resultando daí, o Código de Ética Profissional do Assistente Social, a Lei de Regulamentação da Profissão de Serviço Social e atualmente a nova Proposta de Diretrizes Gerais para o Curso de Serviço Social. (Iamamoto, 1998).

Embora a profissão tivesse avanços com as regulamentações formais, há, ainda, exigências de desenvolver novas competências sócio-políticas e teórico-instrumentais, a partir de análises das mudanças imprimidas no mundo do trabalho e na Reforma do Estado, para atender as questões sociais.

Atualmente, as tendências do mercado de trabalho “indicam uma classe trabalhadora polarizada, uma pequena parcela com emprego estável, dotada de força de trabalho altamente qualificada e com acesso a direitos sociais e trabalhistas e uma larga parcela da população com trabalhos precários, temporários, subcontratados” (Iamamoto, 1998 p.32).

Pequena parcela da população passa a ser de trabalhadores “polivalentes” exercendo várias funções ao mesmo tempo e com o mesmo salário, devido ao enxugamento do quadro de pessoal das empresas, o trabalhador deixou de ser um especialista. Esta tendência gerou um alto índice de desemprego, ao dispensar a mão-de-obra especializada, passou a selecionar uma força de trabalho altamente qualificada. Neste contexto, também o profissional de Serviço Social foi chamado a desenvolver tarefas que tradicionalmente não eram suas atribuições. (Iamamoto, 1998).

Com essas mudanças, o Serviço Social teve um avanço em relação ao tradicionalismo profissional, quando superou a ideologia do “mando e do favor” na esfera pública.

Como pode se perceber, até os anos de 1980, o profissional de Serviço Social carregou um processo de trabalho conservador, pouco visível e particularizado, e foi impactado pela “globalização” do novo modelo de acumulação.

Neste cenário, o Serviço Social foi chamado a desenvolver novas tarefas, ampliando seu campo de trabalho.



Esta ampliação ocorreu a partir de novas formas de trabalho, que se exteriorizaram nas múltiplas maneiras de precarização dos vínculos e relações de trabalho, comprometendo os direitos conquistados. (Iamamoto, 1998).

Como o trabalho continua sendo uma forma de sobrevivência para a maioria da população, e esta condição se reduz em decorrência do capital produtivo - que de certa forma oferecia estabilidade no emprego, reconhecimento social possibilidades de ascensão - dar espaço ao capital financeiro, este tornou descartável o trabalho de muitos, ao selecionar uma força de trabalho altamente qualificada.

Para enfrentar este desafio Couto e Peruzzo, (1999) apontam duas exigências: a primeira é compreender a gênese do Serviço Social vinculada à institucionalização do trabalho livre e com ela a agudização da questão social. A segunda é compreender o trabalho do assistente social inserido em diferentes processos de trabalho, pois este é uma condição da existência humana, comum a todas as formas de sociedade.

A profissão inscrita na divisão sócio-técnica do trabalho para enfrentar a questão social, através do desenvolvimento de políticas sociais, programas e projetos para a população que se encontram à mercê da sociedade, sofre muitos impactos. Para enfrentá-los, Couto e Peruzzo (1999) recomendam voltar-se ao tempo presente, onde o conhecimento e a apreensão da realidade são condições fundamentais para garantir papel protagônico na história das políticas sociais.

Devido às precarizações no mercado de trabalho, o mercado profissional de trabalho passou a ser ampliado para intervir na sociedade civil, atuando na “formulação, gestão e controle das políticas sociais”.

Conforme Iamamoto (1998), aumentou o número de profissionais na área de saúde com a implantação do Sistema Único de Saúde - SUS. A Assistência Social oferece espaço privilegiado aos assistentes sociais, para atuarem nos Conselhos de Saúde, Assistência Social e Previdência, Conselhos Tutelares, Conselhos de Defesa de Direitos, este nos segmentos da criança e adolescente, idoso e deficiente.

Situa-se um campo diversificado de trabalho que se expressa com as

“implantações dos conselhos de políticas públicas e na capacitação de conselheiros, na elaboração de planos de assistência social, na organização e mobilização popular, em experiências de orçamentos participativos, na assessoria e consultorias no campo das políticas públicas e dos movimentos, em pesquisa, estudos e planejamentos sociais”. (Iamamoto, 1998 p.125).

Outro campo são as gestões de políticas públicas ou “gerência pública” que abre espaço para um conjunto de profissionais, em que a qualificação do profissional vai indicar se é apto para o exercício das funções requeridas. Passaram, então, profissionais afins a concorrerem entre si em um mercado restrito, onde se exige:

“níveis aperfeiçoados de formação que possibilitem ao assistente social concorrer em igualdade de condições com um sociólogo, um cientista político, um pedagogo, na luta por postos de trabalho participando de um mesmo e idêntico processo seletivo”.(Iamamoto, 1998 p.125).

A nova gestão pública requer “conhecimento do contexto político e constitucional da gestão governamental, aprendizado para agir sob constante pressão política, habilidade para operar dentro de metas pré-fixadas por lei” (Iamamoto, 1998 p.126), para que possa atender as complexidades e incertezas afim de melhorar a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos.

Outro campo de trabalho está na área de Recursos Humanos, em que os assistentes sociais são chamados a atuar em:

“programas de qualidade de vida no trabalho, saúde do trabalhador, gestão de recursos humanos, prevenção de riscos sociais, círculos de qualidade, gerenciamento participativo, clima social, sindicalismo de empresa, reengenharia, administração de benefícios estruturados segundo padrões meritocráticos, elaboração e acompanhamento de orçamentos sociais, entre outros programas”(Iamamoto, 1998 p. 130)

Ainda nesta área a atuação dá-se no treinamento e reciclagem de pessoal, no desenvolvimento de programas voltados à saúde do trabalhador na prevenção de: stress, uso de drogas, doenças sexualmente transmissíveis, acidentes de trabalho, coordenação de programas de escolarização, programas de atenção à saúde, inserção em equipe interdisciplinar.

Para os profissionais atuarem nesses campos, além do conhecimento são requeridas “habilidades e qualidades pessoais” que, segundo Iamamoto, (1998) são: experiência, criatividade, desembaraço, versatilidade, iniciativa e liderança, capacidade de negociação e apresentação em público, fluência verbal, habilidade no relacionamento e capacidade de acompanhar as rápidas mudanças no mundo dos negócios. E no exercício operativo das funções é essencial: conhecimento e capacidade de recrutamento, seleção, treinamento,

desenvolvimento de pessoal, administração de salários, avaliação de desempenho e benefícios.

O exercício dessas funções exige profissionais altamente qualificados e com capacidade de atuar nos programas de qualidade total, aprofundar os estudos sobre áreas específicas e temas do cotidiano profissional, elaborar e realizar pesquisas, reciclar os instrumentos técnicos.

### 1.3 Instrumental Técnico-Operativo

A profissão do Serviço Social foi marcada por avanços e retrocessos, continuidade e ruptura. De um lado, o reconhecimento da profissão sobre a importância do movimento de reconceituação e, de outro, o amadurecimento quanto a compreensão do Serviço Social em permanente processo de reconstrução.

O estudo realizado por Guerra, (1995) sobre “a instrumentalidade do Serviço Social”, evidencia a ausência e insuficiência desta categoria na abordagem sistêmica das questões que permeiam a intervenção profissional do assistente social. A autora entende que a instrumentalidade não é apenas uma condição social de existência da profissão, mas um processo historicamente construído e reconstruído.

O processo de renovação vivenciado pelo Serviço Social na década de 60 abriu um novo cenário para a intervenção dos assistentes sociais, colocando demandas e requisições sobre as quais o conhecimento teórico foi insuficiente nas práticas profissionais. A partir desse momento, apareceram muitas críticas, de um lado, considerando que a reconceituação negou o passado histórico da profissão no momento em que subestimou a necessidade de reflexão sobre a intervenção em relação à teoria. Alguns profissionais acusam que esta alteração na prática provocou uma lacuna, para outros uma dicotomia, ou, ainda uma defasagem entre as elaborações teórico-metodológicas e a intervenção profissional. De outro lado, consideram “um segmento significativo da categoria profissional invade os movimentos populares em busca de alternativas ao conservadorismo das práticas tradicionais, como decorrência da aproximação entre profissionais e uma determinada vertente da tradição marxista vulgar”. (Guerra, 1995 p.23).



A discussão sobre as teorias para fornecer subsídios às práticas profissionais do Serviço Social manifestou-se de forma selecionada, segundo Guerra (1995), a partir de três tendências no interior da profissão.

*Para os profissionais que têm a prática como o fundamento de determinação das ações*, as teorias não passam de construções abstratas, cabendo-lhes, em última instância, fornecer indicadores sobre os instrumentos operativos capazes de possibilitar uma ação efetiva nas situações concretas.

*Para aqueles que consideram que as construções são determinantes da prática*, a opção do profissional por uma teoria passa a se constituir na “camisa-de-força”, suas possibilidades localizam-se nas respostas produzidas pelo confronto entre os modelos teóricos e a realidade.

*Para os profissionais que reconhecem as teorias como processos de reconstrução da realidade*, vinculados a projetos determinados de sociedade, a visões de homem e mundo, frente às quais o profissional assume uma posição, e a determinados métodos de conhecimento e análise da sociedade.

O processo de constituição da instrumentalidade do Serviço Social faz parte do processo de maturação intelectual e profissional, ou seja, da dicotomia entre teoria e prática, em que alguns profissionais entendem que o conhecimento - que é um instrumento - não advém das práticas profissionais, mas da reflexão sobre elas. Se existe fragmentação entre a prática e a teoria, surge a complexidade das determinações e da dinâmica constituintes dos fenômenos sociais, com os quais o assistente social se defronta. (Guerra, 1995).

A instrumentalidade no Serviço Social é uma questão bastante discutida, e considerada complexa. Conforme argumentam Martinelli e Koumrouyan (apud Kosmann, 1999 p. 48), pelo fato de ser:

“uma categoria que permite a realização de uma trajetória, isto é, da concepção de ação a sua operacionalização. Abrange técnicas, conhecimentos e habilidades, que são constituídas a partir de um dado momento e de acordo com uma determinada finalidade, além, evidentemente, dos determinantes políticos, sociais e institucionais”.

Entende-se que a instrumentalidade procede à discussão de instrumentos e técnicas, vai além das definições operacionais - o que faz, como faz, - exige a compreensão para que

- para quem, onde e quando fazer - e a avaliação das consequências produzidas nas ações profissionais de nível mediato. (Guerra, 1995).

O profissional precisa superar as limitações, as dificuldades, os constrangimentos colocados pelas situações objetivas, ao realizar sua intervenção. Para isso, recomendam Martinelli e Koumrouyan (apud Kosmann, 1999) um conjunto de instrumentos e técnicas que permitam operacionalizar a ação profissional.

As técnicas e instrumentos não são isolados, mas organicamente articulados em sua unidade dialética (entrevista, relatório, visita, reunião, etc.). Ao defrontar-se com as limitações, recomenda-se que o profissional estabeleça um plano de ação e mantenha seu foco voltado para as finalidades e não apenas para as dificuldades. (Guerra, 1995).

O instrumental técnico do Serviço Social reconhecido por muitos profissionais como um inibidor ou potencializador da intervenção, é considerado por Guerra (1995), uma questão equivocada. Primeiro, pelas condições objetivas nas quais a intervenção se realiza; e segundo pela proposta teórico-metodológica marxiana, que o coloca como um substrato da perspectiva de "intervenção de ruptura".

No primeiro caso, "a operacionalização de qualquer proposta passa pela existência de condições objetivas, determinadas pelas relações de causalidade entre os processos que, dinâmica e contraditoriamente, movimentam os fenômenos postos na realidade". (Guerra, 1995 p. 28).

Desde modo, as condições objetivas colocadas à intervenção profissional não dependem apenas da postura teológica individual dos seus agentes e de seus instrumentos de intervenção, mas, também, do alto nível de burocracia nas organizações. A fluidez e descontinuidade da política econômica, a fragmentação atribuída à questão social, a falta de recursos de toda ordem para atendimento das demandas, são fatores que interferem na operacionalização da ação profissional.

Por essas razões, recomenda que o profissional atue:

"em direção do estabelecimento das condições materiais necessárias a uma intervenção profissional que supere a prática burocratizada, imediatista, reformista. Neste âmbito, a necessidade de reconhecer as estratégias e táticas políticas de ação secundariza a preocupação com o instrumental técnico". (Guerra, 1995 p. 29).

No segundo caso, trata-se da questão da proposta teórico-metodológica marxiana, pela qual esta teoria consiste em reproduzir, ao nível do pensamento, o movimento real do objeto, preocupando-se com a lógica que movimenta um objeto determinado, que é a

ordem burguesa. Já Hegel segue a prática a todo o momento, guia-a, analisa suas transformações, formula conceitos de acordo com o presente, exigindo uma articulação entre teoria, prática e método, com o objetivo de reproduzir conceitualmente o real na totalidade inacabada dos seus elementos e processos. Entende a história como uma acumulação de forças produtivas, que fornece o material para a análise, em que a teoria “ilumina as estruturas dos processos sociais, as determinações contraditórias dos processos que constituem os fenômenos, dissolve a objetividade dos fatos pela sua negação, mas não oferece os meios ou instrumentais profissionais de ação imediata sobre os fenômenos” (Guerra, 1995 p.30).

Enquanto que o método analítico desvela as determinações objetivas da realidade e subjetivas dos sujeitos, intermediando entre o conhecimento e a ação, o segundo se diferencia por meio de um conjunto de procedimentos ou como um meio de aplicar o conhecimento imediato.

O que Guerra pretende demonstrar é que grande parte dos problemas apontados pelos profissionais como provocados pela ausência de sistematização do instrumental técnico não se localiza nele, considerando uma questão secundária, em que prioriza o reconhecimento das estratégias e táticas políticas de ação. O que Guerra reconhece como prioridade nas ações profissionais, Martinelli e Koumrouyan (apud Kosmann, 1999) apontam como um dos eixos fundamentais, referente ao campo das estratégias e táticas, ou seja, o eixo operativo, além de considerá-lo o eixo valorativo, relativo ao campo das finalidades e objetos e o eixo metodológico, referente ao campo da operacionalização propriamente dita. Neste sentido, a instrumentalidade na ação profissional, deve articular-se de forma organicamente dialética.

Segundo Guerra, (1995 p.30) “entre o conhecimento e ação há mediações de diferentes naturezas”, que são decorrentes das determinações objetiva da realidade e subjetivas dos sujeitos, Sarmiento (1996) entende que as mediações são instrumentos e técnicas da prática profissional, através dos quais, se objetivam os projetos, ou seja, se efetivam as ações no conjunto das relações sociais.

Precisa-se considerar o instrumento como um resultado histórico, construído no embate das forças sociais e, provisório, que muda e se transforma em função de fatores externos e internos à profissão. O conhecimento é indispensável para apreender a realidade, explicá-la e, conseqüentemente, fazer escolhas para operacionalizar as ações.



No próximo item procura-se contextualizar a organização - Universidade Federal de Santa Catarina, na qual se insere a Divisão de Serviço Social - apresentando brevemente os trabalhos desenvolvidos na Instituição.

#### 1.4 Contextualizando a Organização

A Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, foi criada através da lei 3.849 de 19 de dezembro de 1960, pelo presidente Juscelino Kubitschek e instalada oficialmente em 12 de março de 1962, congregando as Faculdades de Ciências Econômicas, Direito, Escola de Engenharia Industrial, Farmácia, Filosofia, Medicina, Odontologia e Serviço Social.

Seu primeiro reitor foi o Professor João David Ferreira Lima, nomeado pelo Presidente João Goulart em 09 de outubro de 1961, o qual dirigiu a instituição durante dez anos. Neste início, as atividades acadêmicas estavam sediadas no centro de Florianópolis reunindo pouco mais de 800 alunos. Mais tarde, com a doação de área da Fazenda Modelo "Assis Brasil", feita pelo Governador Heriberto Hülse, através da Lei 2.664, de 20 de janeiro de 1961, sua localização foi transferida para o bairro Trindade.

Em 1969, com o decreto 64.824, foram extintas as faculdades, tornando-se uma universidade que aos poucos foi adquirindo a atual estrutura.

Atualmente, a UFSC mantém uma população permanente de quase 30 mil pessoas, formada por discentes, docentes, técnicos-administrativos e visitantes. Dispõe de uma infra-estrutura que lhe permite funcionar como uma cidade. Além dos órgãos administrativos responsáveis pelo funcionamento, há também órgãos prestadores de serviços. Organiza-se com estrutura e métodos de funcionamento que preservem a unidade de suas funções de ensino, pesquisa e extensão, e assegurem a plena utilização dos seus recursos materiais e humanos. Mantém-se por meio de recursos providos de dotações orçamentárias da União, além de doações, auxílios e subvenções.

A UFSC, na tipologia organizacional de Etzioni (1989), é uma organização normativa. Administrativamente está estruturada por níveis de hierarquias. Nas organizações normativas evidencia-se o máximo grau de consenso entre as esferas, embora haja o predomínio de consenso relacionado aos objetivos da organização e aos meios de alcançá-los.

Conforme Motta (1980 p.13):

“todo sistema social administrativo segundo critérios racionais e hierárquicos é uma organização burocrática. Haverá organizações burocráticas mais flexíveis ou mais rígidas, mais formalizadas ou menos, mais ou menos autoritárias. Mas elas serão organizações burocráticas desde que o sentido básico do processo decisório seja de cima para baixo”.

A administração da UFSC é composta por órgãos deliberativos centrais, formados por conselhos e câmaras, como sendo órgãos deliberativos, normativos e consultivos compete-lhes definir as diretrizes da política Universitária, fiscalizar, acompanhar sua execução e avaliar seus resultados, em conformidade com as finalidades e os princípios da Instituição. Sendo composta ainda, por órgãos executivos centrais, formados pela Reitoria, Pró-Reitoria de Administração – PRA, Pró-Reitoria de Ensino a Graduação - PREG, Pró-Reitoria de Cultura e Extensão - PRCE, Pró-Reitoria de Assuntos da Comunidade Universitária - PRAC, Pró-Reitoria de Pós-Graduação - PRPG e a Secretária Especial de Planejamento, que tem como objetivo auxiliar em tarefas executivas na área da administração da UFSC e, também, por órgãos deliberativos setoriais e executivos setoriais formados, respectivamente, pelos Conselhos da Unidade e Departamento e pela Diretoria da Unidade e Chefia de Departamento, além dos órgãos suplentes que estão a serviço da comunidade e com subordinação direta aos órgãos executivos centrais, que são:

- Hospital Universitário - unidade hospitalar de referência pública e de clientela exclusiva do sistema Único de Saúde - SUS em Santa Catarina, com 304 leitos disponíveis, para todas as especialidades médicas do ensino de graduação e pós-graduação.
- Biblioteca Universitária - Presta serviço de informações às atividades de ensino, pesquisa, extensão e administração da UFSC, contribuindo com a melhoria da qualidade de vida. Planeja, organiza, coordena e controla os serviços de referência, empréstimos para domicílio, comutação bibliográfica, periódicos, coleções especiais, bem como executa outras atividades da área ou que venham a ser delegadas pela autoridade competente.
- Restaurante Universitário - presta serviços de alimentação por um custo acessível, contribuindo também, na promoção da qualidade de ensino, pesquisa e extensão através da abertura de campo de Estágio para várias áreas.
- Imprensa Universitária - atende as necessidades na publicação de todos os impressos utilizados na Instituição

- Museu Universitário - responsável pela manutenção de exposições, conservação e documentação de acervo. Presta serviços à comunidade interna e externa, produzindo e comunicando conhecimentos a partir de seu acervo e de seus projetos de trabalho/pesquisa.
- Editora Universitária - publica livros de interesse nacional, atende ao público internacional, participando de feiras - Bienal do Livro, Feira do Livro de Frankfurt. É responsável pela publicação de revistas abrangendo todos os setores da Universidade.
- Biotério Central - tem como finalidade a criação e manutenção de animais para atender a instituição nas suas atividades de ensino, pesquisa e extensão.
- Núcleo de processamento de Dados - exerce suas atividades na administração de recursos centrais de processamento de dados da UFSC, com finalidade de garantir a informatização de forma racional e integrada.
- Escritório de Assuntos Internacionais - trata de assuntos de natureza acadêmica e administrativa que envolvam cursos e bolsas de estudo no exterior, intercâmbios e eventos internacionais.

A UFSC, sendo uma organização de ensino, pesquisa e extensão nas diversas áreas extrapola a atuação acadêmica colocando toda sua estrutura a serviço da comunidade.

O ensino engloba um amplo conjunto que atinge deste o ensino fundamental à pós-graduação.

As pesquisas desenvolvidas são apontadas como novas alternativas para os problemas e também utilizadas na melhoria dos gêneros e processos.

A extensão serve como uma ponte, pela qual a universidade e a sociedade formam uma interação, em que os dois lados se favorecem mutuamente, ainda faz parte do currículo e da formação integral do universitário.

Os trabalhos de pesquisa e extensão são desenvolvidos nas mais diversas áreas, alguns exemplos: na área tecnológica - pesquisa de ponta, projeto para aplicação imediata na comunidade; na área cultural - cinema e teatro; no turismo - o Projeto de Fortalezas Históricas e a realização de eventos nacionais e internacionais; na área social - Grupo de Ajuda Mútua - GAM, Núcleo da Terceira Idade - NETI, Escritório de Assistência Jurídica - EMAJ, entre outros.

No decorrer de sua história observa-se que a estrutura organizacional da Universidade já passou por mudanças, com o intuito de um ajuste na base administrativa, surgindo novos padrões de desempenho e uma nova filosofia de trabalho, no sentido de atender as mudanças e as demandas que ocorrem na sociedade, em busca de edificar um



projeto avançado na Universidade. Foram aplicadas medidas no que tange ao reordenamento dos órgãos executivos centrais e na revisão do Estatuto da Universidade, o que possibilitou uma distribuição mais equilibrada das responsabilidades no exercício das atividades fim e meio.

Na revisão de conceitos e métodos de trabalho a respeito da função social da instituição, a missão da Universidade resultou no seguinte conceito:

“A Universidade tem por finalidade produzir, sistematizar e socializar o saber filosófico, científico, artístico e tecnológico, ampliando e aprofundando a formação do ser humano para o exercício profissional, a reflexão crítica, a solidariedade nacional e internacional, na perspectiva da construção de uma sociedade justa e democrática e na defesa da qualidade de vida. ([www.ufsc.br](http://www.ufsc.br)).

Esta mudança teve o intuito de descentralizar o processo decisório, as ações e determinações, possibilitando novas alternativas no desenvolvimento interno e de integração dos esforços percebidos pela Comunidade Universitária em sua globalidade como mudanças substanciais e importantes. Também teve o objetivo de mudar a estrutura organizacional burocrática, passando o poder decisório para um grau abaixo do topo da hierarquia. A burocracia ainda permanece como uma forma de evitar desastres, muitas vezes acaba evitando que as deliberações sejam tomadas com mais rapidez, e outras impedindo-as.

Mas, conforme Menegasso (1998), a burocracia precisa ser adotada como uma dimensão apropriada à realidade das organizações modernas, que não pode ser entendida de uma única forma, por isso concebe a burocracia, segundo o conceito de Weber, como “tipo ideal”.

Nesta mudança, as Pró-Reitorias - que fazem parte dos órgãos executivos centrais - tiveram suas funções bem definidas e assumiram maior responsabilidades no exercício das atividades fim e meio.

É importante destacar a nova concepção da Pró - Reitoria de Assuntos da Comunidade Universitária - PRAC, pois é essa Pró- Reitoria que está ligada à Divisão de Serviço Social, onde se realizou a prática de estágio. Ela adquiriu uma nova visão com a implantação de políticas de valorização de recursos humanos, que resultou na seguinte missão:

“promover a integração da Comunidade Universitária, tratando as questões referentes aos estudantes, servidores técnico-administrativos e docentes de forma conjunta, praticando uma política social que respeite os direitos dos cidadãos, através de uma administração democrática e participativa, inserida nos princípios e diretrizes da UFSC”. (Planejamento estratégico, 1998).

Atualmente, fazem parte da estrutura organizacional da PRAC:

- *Departamento de Recursos Humanos - DRH;*
- *Departamento de Assuntos Estudantil - DeAE;*
- *Central de Apoio e Eventos - CAE;*
- *Restaurante Universitário - RU;*
- *Comissão Permanente de Pessoal técnico-administrativo - CPPTA*
- *Divisão de Serviço Social*

A Pró-Reitoria de Assuntos da Comunidade Universitária tem como objetivo auxiliar o Reitor em suas tarefas executivas na área de apoio a políticas estudantis e comunitárias. Através dos seus departamentos busca, pelas ações, promover a integração da Comunidade Universitária.

## **2.2 A Inserção do Serviço Social na UFSC**

A implantação do Serviço Social na UFSC deu-se em 1970, a partir da constatação, naquele período, da necessidade de levantamentos sócio-econômicos visando a concessão de bolsas de manutenção para alunos carentes.

No ano de 1984, com a criação da Pró-Reitoria de Assuntos da Comunidade Universitária - PRAC, o Serviço Social começou a atuar também junto ao Departamento de Apoio e Assistência ao Servidor.

Atualmente, a Divisão de Serviço Social - DiSS, tem suas atividades voltadas ao atendimento das demandas sociais apresentadas pela Comunidade Universitária, especialmente, alunos, docentes, e demais servidores técnicos-administrativos. É composta por duas equipes de profissionais, uma com o Atendimento ao Estudante e a outra com Atendimento aos Servidores (técnico-administrativos e docentes).

A atuação do Serviço Social dentro da organização, volta-se para a prestação de serviços sociais atendendo as necessidades sociais apresentadas pela demanda, atuando em programas e projetos na área da assistência, orientação, apoio, informação. Busca com as atividades viabilizar soluções nas dificuldades encontradas por alunos, servidores docentes

e técnicos-administrativos, bem como, estimular suas potencialidades enquanto sujeitos capazes de conquistar os direitos sociais inerentes às condições de cidadãos.

A missão do Serviço Social, dentro da Divisão, é estabelecida pelo planejamento estratégico, e se constitui em:

“Elaborar, coordenar e executar programas na área de assistência social que atende as demandas apresentadas pela comunidade universitária, bem como contribuir no processo de formação profissional dos alunos do curso de Serviço Social, através do campo de estágio”. (Planejamento estratégico, 1998).

Para responder à demanda e contribuir com sua missão, o Serviço Social - Atendimento ao Servidor desenvolve programas e projetos, tais como:

#### *Campanha e Doação de Sangue*

O Serviço Social participa das campanhas de Doação de Sangue dando todo o apoio logístico. O desenvolvimento das campanhas no Campus visam divulgar junto à Comunidade Universitária a importância da doação voluntária de sangue, bem como, atender a necessidade de estoque de sangue para os pacientes do Hospital Universitário. As campanhas são realizadas com a estrutura do serviço de hemoterapia do Hospital Universitário e com apoio da Pró - Reitoria de Assuntos da Comunidade Universitária. (DiSS, 2000).

#### *Dia de Informação, Cultura e Lazer aos Servidores da UFSC.*

Este evento é realizado anualmente na Praça da Cidadania da UFSC, e tem por objetivo socializar informações sobre serviços que a Universidade oferece, bem como possibilitar um dia de lazer e de cultura aos servidores.

Neste dia realizam-se apresentações culturais (música, dança, teatro, exposições de trabalho), sorteio de brindes, entre outros. (DiSS, 2000).

#### *Projeto Dependência Química*

Devido aos diversos casos atendidos com problemas de dependência química, o Serviço Social desenvolve um trabalho de orientação, nesses casos, ao servidor, à família e à chefia, através de contatos individuais, visitas domiciliares, reuniões entre outros.

O profissional ao trabalhar com a situação aponta como primeiro passo, a necessidade de informar à pessoa - seja servidor, familiar ou chefia - que a dependência



deve ser tratada como doença, a partir daí, fazer os encaminhamentos necessários, tais como:

- sensibilização da pessoa quanto à necessidade de tratamento;
- reflexão sobre as alternativas de tratamento;
- articulação de local para tratamento;
- viabilização de recursos, quando necessários;
- acompanhamento do tratamento;
- informação às chefias e colegas de trabalho sobre o tratamento e o retorno ao trabalho.

Alguns comportamentos a serem observados na questão da dependência química:

- absenteísmo, principalmente nas segundas-feiras;
- irritabilidade;
- problemas financeiros
- dificuldades de relacionamento com o grupo de trabalho.(DiSS, 2000)

#### *Comissão de Prevenção ao Uso Indevido de Drogas da UFSC*

O Serviço Social juntamente com outros profissionais das mais diversas áreas participam desta Comissão.

Tem esse trabalho a finalidade de assessorar a administração da UFSC e coordenar ações preventivas, educativas e sistemáticas junto à Comunidade Universitária no que diz respeito ao uso indevido de drogas. (DiSS, 2000).

#### *Supervisão a Estagiários de Serviço Social*

O Serviço Social oportuniza processo de ensino-aprendizagem aos alunos do curso de Serviço Social, por meio do estágio Curricular, contribuindo para o seu crescimento profissional. Neste projeto o Serviço Social acompanha as atividades desenvolvidas através de supervisões grupais ou individuais e demais ações que venham a contribuir no processo de formação desses alunos.(DiSS, 2000).

#### *Trabalho com a Junta Médica Oficial da UFSC, Saúde Ocupacional, DAP HU e DRH.*

Uma das atuações do Serviço Social na área da saúde é o trabalho que realiza com a Junta Médica Oficial da UFSC, a Medicina do Trabalho, a Enfermagem do Trabalho, o Departamento de Recursos Humanos e a Divisão de Apoio de Pessoal do Hospital Universitário.

Trata-se de um grupo de profissionais que se reúnem semanalmente para refletir e encaminhar as situações de servidores em licença médica, os que precisam de remoção ou de readaptação em função de seus problemas de saúde, e os portadores de doenças ocupacionais ou que sofreram acidentes de serviço, entre outros.

Nas reuniões busca-se avaliar as ações a serem desencadeadas no processo de acompanhamento ao servidor e articular os encaminhamentos nas diversas especificidades dos técnicos envolvidos nesse trabalho. (DiSS, 2000).

### *Programa Lavador de Carro*

O Serviço Social coordena o Programa Lavador de Carro na UFSC. O objetivo é atender pessoas com dificuldades sócio-econômicas e familiares possibilitando uma atividade laborativa que gere renda. A seleção é realizada com base em entrevista individual e documentação solicitada.

Após a seleção o lavador de carro é encaminhado ao estacionamento previamente definido, com obrigatoriedade de uso de crachá e colete de identificação. (DiSS, 2000).

### *Concessão de Benefícios*

Neste Programa, o Serviço Social, por meio do atendimento individual, procura resgatar a história de vida do servidor. Sendo um momento de reflexão sobre a realidade apresentada por ele. Também consiste em atender os servidores que apresentem dificuldades sócio-econômicas, sem possibilidades de suprir suas necessidades emergenciais, tais como, em situações de doença e de morte, entre outras. (DiSS, 2000).

Além da atuação nos projetos citados, o Serviço Social desenvolve atividades em diversos setores da UFSC, de acordo com as solicitações dos interessados.

Acompanhando algumas dessas atividades durante o estágio obrigatório do Curso de Serviço Social na DiSS - Atendimento ao Servidor, percebeu-se que o trabalho do Assistente Social dá-se diante de muitos desafios, que surgem no trabalho multiprofissional como também no atendimento aos próprios usuários. Mesmo assim, diante desses desafios, busca-se trabalhar junto às situações que envolvem os servidores, por meio do desenvolvimento de uma política educativa e preventiva.

Na sequência, apresenta-se como aconteceu esta experiência durante o período de estágio, no qual foi elaborado e desenvolvido o Projeto "Orientação no Orçamento Doméstico".

## 2. PROJETO SOCIAL – ORIENTAÇÃO NO ORÇAMENTO DOMÉSTICO

### 2.1 Antecedentes do Projeto

Atualmente, com as mudanças ocorridas no mercado financeiro e a desregulamentação das finanças pessoais de muitos cidadãos, as atitudes de planejamento e controle no orçamento doméstico tornam-se essenciais para se ter uma vida tranquila.

Percebe-se no contexto atual que há necessidade, devido a inúmeras pessoas viverem o arrocho salarial, de revisarem certos hábitos sobre a maneira de consumir. Conforme Kiyosaki (2000), “O mundo mudou” não é mais como há algumas décadas passadas quando os pais aconselhavam os filhos a procurarem um emprego e uma carreira segura que lhes daria possibilidades de uma posição social assegurada. “Este conselho pode ter funcionado para as pessoas que nasceram antes de 1945, mas pode ser um desastre para as que nasceram em um mundo em rápidas transformações”. (p.13).

Ainda questiona Kiyosaki (2000) que o hábito de dar instrução financeira para os filhos não vem sendo desenvolvido nem nas famílias e nem nas escolas, onde muitos dos jovens usam cartão de crédito antes de concluir o segundo grau, embora nunca tivessem recebido orientação sobre como utilizar o dinheiro, a maneira de investi-lo e os impactos dos juros compostos sobre os cartões de créditos.

Cabe aqui destacar um artigo publicado em fevereiro – ano 2001 - pela Folha de São Paulo com uma pesquisa divulgada em janeiro pelo Search Institute e pelo Lutheram Brotherhood Institute – organizações que estudam a relação de pais e filhos, com sede na cidade de Minneapolis (EUA). Na pesquisa foram entrevistados 1425 pais norte-americanos. Setenta e cinco por cento dos pais entrevistados apontaram a orientação financeira para os filhos na família como tarefa importante, mas somente 36% deles praticam-na. Ao analisar a pesquisa, psicanalistas e professores comentam que os pais brasileiros cometem os mesmos erros na hora de educar os filhos.

Após a análise, um dos psicanalistas concluiu que isso ocorre devido às mudanças no mercado de trabalho. Comentou que os pais, hoje, estão inseguros com os conselhos a



serem repassados aos filhos, “nas gerações passadas você tinha princípios claros a serem seguidos. Quem estudava tinha praticamente uma posição social assegurada. Hoje mesmo quem estuda não tem garantia de emprego. Os pais estão bastante perdidos nas direções a dar.” (Folha de São Paulo, 18/02/01).

Na área do Serviço Social há um artigo publicado em 1989, por cinco alunas da Universidade Federal de Pernambuco – UFPE, que tiveram suas experiências atuando em um Programa de Empréstimo de quatro empresas. Constataram elas que o Programa de Empréstimo criado pelas empresas, era uma alternativa para contemporizar os baixos salários dos empregados e, também, como uma atividade assistencial voltada para situações de emergência, com o objetivo de suprir, momentaneamente, ‘carências’ materiais do trabalhador, fazendo parte do rol dos benefícios da organização (Mello, 1989).

A atuação do Serviço Social no Programa foi de grande importância ao interferir na triagem dos pedidos para conhecer os motivos apresentados pelos trabalhadores quando da solicitação do empréstimo.

Sendo assim, a intervenção do Serviço Social na empresa possibilitou reduzir o número de empréstimos financeiros aos trabalhadores, principalmente quando verificavam que uma grande parcela das quantias solicitadas destinava-se a tratamento de saúde, educação e moradia.

Tais solicitações aconteciam porque apesar do Serviço Social da Indústria – SESI oferecer ao trabalhador das empresas do distrito industrial atendimento de saúde gratuito, os trabalhadores desconheciam estes serviços, o que os levava a contrair constantemente dívidas com a empresa (através do Programa de Empréstimo), comprometendo parte de seu salário que, por si só, não garantia a satisfação de suas necessidades básicas.

Desta forma, com a implantação de um projeto pelo Serviço Social foi elaborada uma ação educativa junto aos trabalhadores, visando divulgar os serviços a que tinham direito e estimulá-los a procurá-los, o que possibilitou o aumento do consumo dos trabalhadores uma vez que foi desviado o atendimento das necessidades básicas do âmbito do empréstimo financeiro pelo usufruto de programas sociais aos quais tinham direito e acesso.

Esta experiência deixa clara a importância do Serviço Social dentro das organizações com seu papel de socializador de informação, no que se refere a direitos e cidadanias.

Diante das informações das experiências citadas e a partir das observações dos diversos tipos de demandas que chegava ao Serviço Social – Atendimento ao Servidor, foi possível constatar que a questão da organização nos orçamentos domésticos apresenta indiscutível importância para ser trabalhada na instituição pesquisada. Ao verificar que alguns dos benefícios requeridos nos momentos críticos da situação financeira, eram decorrentes do envolvimento com empréstimos financeiros.

Estes recursos provocam um contínuo comprometimento de parte do salário dos usuários na amortização das dívidas que contraem com as instituições de crédito, e a situação torna-se mais agravante quando este valor é utilizado para atender as necessidades de manutenção da família do usuário, causadas por diversos motivos, como se discorrerá no detalhamento do Projeto.

Descreve-se, a seguir, a experiência de estágio supervisionado vivenciado na instituição, que pode ser considerada como um dos momentos privilegiados no aprendizado durante o Curso de Serviço Social, pois permitiu ao discente realizar o primeiro contato com a prática profissional. Foi um momento em que surgiu muito questionamento, pois está inserido numa realidade social, que muitas vezes não condiz com o discurso teórico da vida acadêmica.

O estágio na Divisão de Serviço Social, inicialmente, teve como objetivo o conhecimento da instituição e a observação dos diversos tipos de demandas que chegavam ao Serviço Social – Atendimento ao Servidor.

Percebeu-se que as situações trazidas pelos usuários estavam relacionadas com família, colegas, chefias, situações de saúde, dificuldades financeiras, dependência química, que interferiam nas relações de trabalho e interpessoais, surgindo assim, problemas como: absenteísmo, baixo estima, dificuldades de relacionamento no trabalho, irritabilidade, stress.

Dentre essas questões trazidas, ainda predominavam as situações com problemas de saúde, causadas por doenças ocupacionais, acidentes de serviço, sintomas de depressão, entre outras, buscando o Serviço Social desenvolver ações que viessem a atender esta demanda.

O Projeto “Recriando o Cotidiano”, foi uma das ações que vieram contribuir no processo de superação da dimensão doença para alcançar a perspectiva de saúde, cujo objetivo é a “redescoberta da beleza interior de cada sujeito, possibilitando que o mesmo perceba sua vida, recrie o seu cotidiano, através de uma metodologia de vivência de

grupos” (UFSC/DiSS,1998). Esta ação surgiu após o Serviço Social constatar que uma grande parcela dos servidores apresentava vários problemas de saúde, bem como dificuldades na vida cotidiana, inclusive no relacionamento com a família e colegas de trabalho. Para atender as outras demandas, o Serviço Social vem dando continuidade aos programas e projetos sempre discutindo e aperfeiçoando-os.

Num segundo momento, o estágio teve por objetivo a elaboração de uma proposta interventiva, a partir da análise e execução de ação profissional, além de outras atividades que possibilitassem ao estagiário aperfeiçoar o processo de trabalho da profissão através da prática.

Cumprindo com os objetivos do estágio e refletindo sobre a demanda, optou-se por trabalhar com o Projeto de “Orientação no Orçamento Doméstico”, isso, após a constatação de que muitos usuários apresentavam dificuldades em equacionar rendas e despesas, não conseguindo priorizar os gastos básicos do dia-a-dia. Tal decisão foi tomada, após uma reunião de supervisão no campo de estágio, juntamente com a equipe de profissionais da Divisão de Serviço Social - Atendimento ao Servidor.

Percebeu-se, então, a importância das supervisões de estágio para discutir propostas e mudanças no processo de trabalho, desencadeando tanto para o supervisor como para o supervisionado um processo de reflexão das ações realizadas.

No decorrer do estágio, foi possível identificar - com maior transparência - as questões trazidas pela demanda de uma instituição pública e as consequências das mudanças nas políticas públicas, que incidem diretamente sobre a relação Estado/Sociedade no que se refere, principalmente, à contenção de gastos públicos, diminuindo, assim, os recursos governamentais destinados à área social.

Percebeu-se, em alguns momentos, que além dos poucos recursos destinados para a assistência, os que existem são utilizados para práticas imediatas, mas mesmo assim, não foi deixado de desenvolver projetos voltados para a prática educativa e preventiva.

## **2.2 Delineamento e detalhamento do Projeto**

O Projeto “Orientação no Orçamento Doméstico” foi elaborado com a equipe da Divisão de Serviço Social, da qual, como estagiária, tive a oportunidade de participar na



elaboração e na execução tanto no período de Estágio Supervisionado II quanto no de Estágio Supervisionado III.

A seleção e identificação dos usuários para fazer parte do trabalho aconteceu através do Programa Concessão de Benefícios da DiSS – Atendimento ao Servidor, que procura conhecer a situação do usuário e refletir com ele sobre os possíveis encaminhamentos.

O usuário, ao ser atendido no Programa “Concessão de benefícios”, preenche um cadastro sócio-econômico, em que aponta seus gastos fixos, como: aluguel ou financiamento de casa, empréstimos financeiros, alimentação, entre outros que considera importante, além de gastos decorrentes dos problemas de saúde.

Nos casos em que se constatava dificuldades nos pagamentos das dívidas assumidas e o envolvimento com empréstimos financeiros, o usuário era convidado a participar do Programa “Orientação no Orçamento Doméstico” para refletir sobre a questão da situação financeira.

Os encontros aconteciam na sala de atendimento da Divisão de Serviço Social – Atendimento ao Servidor, os primeiros quinzenalmente e depois passaram a ser mensais.

No momento do primeiro diálogo entre estagiário e usuário falava-se sobre os objetivos do projeto e a seguir o usuário colocava sua situação.

Um dos objetivos do Projeto era refletir a necessidade de planejar e controlar o orçamento doméstico, levando em conta a receita, para que realmente os usuários tenham conhecimento de suas despesas. Outros objetivos também são considerados importantes:

- Resgatar a história de vida do usuário acompanhado na perspectiva de identificar o que levou ao desequilíbrio no orçamento doméstico;
- Refletir sobre os comportamentos de consumo, buscando desenvolver um novo conhecimento sobre a realidade com visões críticas referentes ao consumo;
- Refletir sobre as opções de novos hábitos, para que no momento em que for gastar, tenha conhecimento de sua situação financeira;
- Viabilizar encontros de grupos para discussões para compartilhar experiências e buscar mudanças nos hábitos atuais de consumo, que são prejudiciais ao desequilíbrio financeiro.

Entretanto, neste Projeto, o objetivo central é identificar a causa principal desequilíbrio financeiro dos servidores atendidos, com intuito de desencadear novos programas.

Diante dos objetivos descritos no que se refere à execução do Projeto, apresenta-se sua importância pela fala de um usuário ao colocar sua situação no primeiro encontro:

“não sei quanto gasto ao mês, somente calculo, mas é com alimentação que mais gasto, são várias as idas ao supermercado, sendo que este mês fiz empréstimo para pagar o supermercado”.

Nota-se, neste caso como em outros, que os usuários não possuem hábito de controlar seu orçamento doméstico nem mesmo planejar um suporte para os imprevistos da vida cotidiana. O usuário veio ao Serviço Social para solicitar auxílio medicamento para sua filha no Programa “Concessão de Benefícios” e ao refletir sobre a situação, colocou sua preocupação com a questão financeira. A partir daí, passou-o a fazer parte do Projeto “Orientação no Orçamento Doméstico”.

Nesta situação, o Serviço Social contribui com informações qualificadas nas questões relacionadas aos comportamentos de consumo, como também, por meio da concessão de benefícios - (alimentação, medicamentos, entre outros).

Assim, procurava-se resgatar o motivo do endividamento, refletindo sobre a realidade e buscando alternativas de enfrentamento da situação, a abertura de novos horizontes, baseada na liberdade e na escolha do outro. Respeitando, assim, os princípios estabelecidos no Código de Ética da profissão que, no capítulo I, artigo 5<sup>a</sup>, alínea b – orienta sobre os deveres dos Assistentes Sociais nas relações com os usuários, diz:

“garantir a plena informação e discussão sobre as possibilidades e consequências das situações apresentadas, respeitando democraticamente as decisões dos usuários, mesmo que sejam contrários aos valores e às crenças individuais dos profissionais, resguardados os princípios deste Código”.

É importante destacar-se que as necessidades apresentadas pelos usuários e busca pelo Serviço Social deu-se, muitas vezes, pelos casos de desequilíbrio financeiro, e que obrigava-os a munir de informações para otimizar os gastos domésticos, o que fazia parte do segundo momento do trabalho. É importante ressaltar que alguns dos usuários encaminhados ao Projeto “Orientação no Orçamento Doméstico” acabavam desistindo na primeira etapa.

Na sequência do atendimento ao usuário, procurava-se fazer um levantamento de todas as despesas realizadas pela família e um acompanhamento mensal. Depois de enumeradas, com seus respectivos valores, datas de pagamentos e verificados os atrasos, o

usuário deveria eleger as despesas prioritárias e as secundárias, novamente, intervinha-se na vida cotidiana do usuário, na perspectiva de que ele reconhecesse sua capacidade, administrasse seu orçamento e planejasse suas ações antes de tomar qualquer atitude. Neste acompanhamento, o Serviço Social procurava identificar a causa do desequilíbrio.

Para ilustrar o que foi mencionado anteriormente, apresenta-se relato de usuários que destacam motivos do desequilíbrio financeiro:

“a situação agravou quando minha irmã e meu cunhado foram morar comigo, porque estavam desempregados, aí os gastos aumentavam, e o salário há mais de seis anos que não aumenta”.

“minha vida de solteira passei por muitas dificuldades, mas consegui superar porque era sozinha, agora com os filhos fica difícil toda vez estar negando seus pedidos, sabendo que já passei por essas necessidades, e não gostaria de vê-los repetindo. Este mês fiz um empréstimo de cento e cinquenta reais para comprar vale transporte para meu filho que está praticando natação na UFSC três vezes por semana, e também para passar o restante do mês, porque meu salário não está dando mais para manter minha família”.

Nota-se que, enquanto o salário destinava-se a manter um número menor de pessoas, embora congelado, garantia minimamente o sustento do usuário. No entanto, com o aumento gradativo do preço dos produtos e serviços pelo mercado e o aumento do número de pessoas que dependem do salário para sua sobrevivência, a situação fica difícil. Assim, os usuários reclamam que o salário está sendo insuficiente para manter o padrão de vida a que estavam acostumados.

A deteiorização do salário é um motivo que levou muitos servidores ao desequilíbrio financeiro, acostumados com os ajustes salariais, as dívidas adquiridas, ainda que inicialmente altas, deixariam de ser pesadas quando os salários fossem reajustados. Na ausência de reajustes as despesas ficaram maiores que as receitas, o recurso a empréstimos contribuiu para piorar a situação, e ao mesmo tempo as pessoas não revisam seus hábitos de consumo.

Com as mudanças no mercado de trabalho e no padrão de consumo na sociedade, precisa-se adotar hábitos mais simplificados, e isso, parece não ter sido percebido imediatamente pelos usuários. Pode-se observar pelo depoimento a seguir:

“não sei o que me levou a gastar tanto, teve época que me dei conta que não ia conseguir pagar, mas vinha a sensação de que logo este sufoco ia acabar,- talvez com um aumento de salário – então continuei a gastar”



Foi possível levantar que as consequências do desequilíbrio financeiro deram-se em dois vieses, de um lado, estavam acostumados a gastar sem planejar continuando com o mesmo ritmo no “Brasil Real”, contabilizando os ilusórios aumentos salariais que eram dados em função da inflação. (Adalgisa, 1999). Os novos gastos acabavam sendo incluídos nas porcentagens de aumento do salário em cada mês, o corte deste aumento contribuiu para o desequilíbrio financeiro impossibilitando a manutenção do padrão de vida a que o usuário estava acostumado.

Por outro lado, percebeu-se que algumas das dívidas não eram cíclicas, eram causadas por determinadas situações, como: doença, separação, dependência química, tendência ao consumo e outros casos eventuais que intervinham na vida dos usuários causando desequilíbrio tanto financeiro como emocional. Como observa-se no depoimento a seguir:

“tive vários problemas de faltas no trabalho para fugir das cobranças, pois eram tantas, que optei por não ir ao trabalho para não receber ligações”.

Pode-se perceber a atitude de fuga adotada por alguns usuários diante das dívidas; este caso teve como consequência o não recebimento do salário no mês, uma vez que os descontos acumulados superaram o salário e se, não houver justificativa, os procedimentos adotados são regidos por normas.

A questão da dívida, segundo Adalgisa (1999), é muito mais uma questão de desequilíbrio emocional do que propriamente de dinheiro. Ao deparar com o compromisso que assumiu sem condições de cumprir, o usuário procura alternativa precipitada, como formas fáceis de pagamento para aliviar a situação angustiante que está passando. Muitas vezes é por falta de conhecimento e de informações, o que leva o desequilíbrio financeiro se prorrogar por mais tempo. Conforme Adalgisa (1999 p. 76) “A única luz que vê é a pequena chama de um fósforo chamado empréstimo, mas que na verdade é a disfarçada chama de um pavio do barril de pólvora que está preparado para estourar um pouco mais à frente do difícil caminho desse devedor”.

A função dos empréstimos nos casos acompanhados foi além do suprimento temporário e emergencial do déficit salarial em relação a alguns itens específicos de consumo, levando ao desencadeamento de um ciclo de dependência.

Diante disso, ressaltava-se a importância no planejamento cotidiano, ao perceber que os usuários acompanhados não têm hábitos de fazer a contabilidade doméstica, nem mesmo, analisar sobre os investimentos e se planejar com as mudanças na família.

Posteriormente realizou-se trabalhos de grupo com as pessoas que vinham sendo acompanhadas, como uma estratégia de intervenção, acreditando que a troca de informações entre as pessoas pode produzir um bom desenvolvimento para o ser humano.

Devido à complexidade das situações, percebeu-se que a estratégia de grupo utilizada não era a técnica mais apropriada naquele momento, por se estar trabalhando com questões mais subjetivas. Mesmo, com alguns depoimentos dos usuários sobre a importância do grupo, estava claro para a equipe, que eles vinham enfrentando dificuldades que exigiam ir além de um apoio emocional.

Diante da necessidade de ir além das estratégias de grupo com as situações dos usuários que vinham sendo acompanhados, buscou-se, junto com eles a possibilidade de negociação com os credores. Esta alternativa surgiu em decorrência de situações financeiras apresentadas pelos usuários com várias renegociações de empréstimos, “fazem empréstimos para pagar empréstimos”, formando assim uma bola de neve. Alguns empréstimos eram renegociados mais ou menos quando já havia sido pago cinquenta por cento da dívida, ou de haverem buscado empréstimos em outros bancos.

O primeiro contato feito com o Gerente do Banco que concedeu o empréstimo foi com o intuito de questionar a capitalização que havia gerado. Sentiu-se, então, a necessidade de um profissional com conhecimento e competência técnica especializada no contato com os credores – Bancos e financeiras, para fazer um demonstrativo, revelando que o valor que está sendo cobrado é muito superior ao da dívida contraída.

Normalmente quando o banco cobra uma dívida, o valor real é bem menor que o quantum apresentado, principalmente, quando a dívida é confessada pelo cliente. Conforme Adalgisa (1999), na hora da renegociação o cliente/usuário está debilitado emocionalmente, o gerente aproveita-se dessa instabilidade emocional e faz o correntista acreditar que o que está propondo é um negócio vantajoso.

Para intervir nos acordos entre usuários e credores, a equipe de DiSS buscou consultoria na área econômica. De início, sendo uma nova experiência, o consultor desenvolve as atividades voluntariamente. Neste caso, a consultoria constitui-se em “uma atividade de apoio externo à ação gerencial executiva para prevenir e impedir a deterioração das organizações” (Quintilha apud Mayer, 2000 p.50).

Assim, ela vem sendo utilizada mais em prol dos usuários do que da instituição, prevendo as conseqüências a que pode levar, se a questão não for encaminhada. Para isso, a consultoria veio a ser um serviço de aconselhamento necessitou de um consultor com habilidades para negociar com bancos e empresas financeiras e também para orientar sobre as preocupações relativas à perda de controle financeiro pessoal.

Este processo vem sendo desenvolvido com a equipe de DiSS, usuário e consultor, sendo debatida a situação e estudado o caso, para as possíveis orientações. A atuação do profissional de Serviço Social torna-se fundamental por já ter acesso/análise da situação sócio-econômica do usuário, acompanhar as operações do consultor, o que facilita os encaminhamentos a serem dados e também agiliza a resolução da situação do usuário com a questão financeira, esclarecendo-lhe os procedimentos a serem tomados e, diante de dificuldades com recursos, encaminha para receber auxílio pelo Programa de "Concessão de Benefícios".

O assistente social desenvolve o papel de mediador entre consultor e usuário, além de atuar na administração dos benefícios, destinados a atender "carências" e atenuar problemas de ordem biopsico-social. (Mello, 1994).

É importante lembrar que estes procedimentos adotados na operacionalização do Projeto vêm sendo aperfeiçoados pelo Serviço Social na medida em que se avalia os seus resultados e a demanda. Como Projeto Piloto, vive-se uma nova experiência, em que as críticas contribuem para criar uma nova oportunidade para lidar com as questões apresentadas.

É paradoxal, observar-se que as novas tendências do mercado são de transformar cada vez mais os cidadãos em simples consumidores, levando o indivíduo a tomar uma apreensão espontânea da realidade, fundamentada em meras "ilusões", sem a preocupação de distinguir a manipulação que é feita para que se torne consumidor até compulsivo. Se as pessoas não perceberem e não adotarem a criticidade e o poder de escolha ficarão à mercê do mercado.

O Projeto "Orientação no Orçamento Doméstico", atualmente, continua sendo encaminhado e aperfeiçoado pela DiSS através de constantes avaliações das profissionais. Alguns exemplos de ações que vêm sendo desencadeadas no momento: ampliação do cadastro sócio-econômico no intuito de resgatar as informações referentes às dívidas do usuário, instrumentalização da equipe por meio de estudo teórico sobre o assunto e elaboração de uma cartilha com orientações básicas para os usuários sobre o planejamento



financeiro. A equipe da DiSS, também continua realizando o acompanhamento individualizado aos usuários participantes do Projeto “Orientação no Orçamento Doméstico”. O quarto momento ainda se encontra em fase de experiência com o acompanhamento da situação de um usuário.

Para exemplificar e demonstrar a complexidade que é estar atuando junto a um projeto desta natureza, relata-se, na sequência, um Estudo Social realizado com um dos usuários atendido no Projeto “Orientação no Orçamento Doméstico”.

### 2.3 Estudo Social

O Estudo Social, segundo Miotto (2000 p. 15) “é um instrumento utilizado para conhecer e analisar a situação vivida por determinados sujeitos ou grupos de sujeitos sociais”.

O Estudo Social inicia-se quando o Assistente Social entra em contato com a solicitação efetuada ou com informações sobre a situação social, contidas em documentos, ou transmitidas de forma oral e muitas vezes informal por colegas de trabalho.

Após esse processo, o profissional estabelece um plano que destaca duas importantes definições. A primeira é concernente à decisão sobre quais os sujeitos envolvidos na situação; a escolha do sujeito para fazer parte do Estudo Social, da-se devido a sua participação até a última etapa do Projeto, ainda em fase de experiência. A segunda é relativa aos instrumentos a serem contemplados para a efetivação do estudo.

Entretanto, o Estudo Social consiste na utilização articulada de vários outros instrumentos, o que permite a abordagem do sujeito envolvido na situação, utilizando-se a análise de documentos, a entrevista e a observação como meios de abordar a situação.

Segundo Miotto (2000), os instrumentos não devem ser vistos de maneira estática, e sim criados e recriados de acordo com os objetivos e com as exigências da ação profissional. Assim, estão em constante movimento, e a utilização depende tanto das situações que se pretende abordar como da habilidade dos profissionais em utilizá-los.

A observação, como um instrumento ou técnica, deu-se na maioria das vezes no contexto dos atendimentos individuais, das entrevistas e das reflexões da conjuntura.

A entrevista, no Estudo Social, tem como objetivo conhecer de forma abrangente e profunda a situação, podendo ser realizada individualmente ou com grupos; exemplo: um casal, uma família ou pai com filhos, chamando-se, então, entrevista conjunta. (Miotto, 2000).

No estudo realizado e relatado na sequência, utilizou-se a entrevista individual, tendo como forma à semi-estruturada, porque, conforme Honningmann (apud Minayo, 1993 p.109), “combina perguntas fechadas e outras abertas, em que o entrevistado tem a possibilidade de discorrer sobre o tema proposto, sem respostas ou condições prefixadas pelo pesquisador”.

A partir da entrevista procura-se conhecer os hábitos praticados em relação ao orçamento doméstico, os recursos a que recorrem nas dificuldades financeiras, os motivos do desequilíbrio considerado pelo usuário, a avaliação que ele faz a partir da participação no Projeto e, finalizando, a importância de discutir a questão financeira na vida cotidiana, e que trabalho o Serviço Social poderia desenvolver junto a outros servidores que estão passando pela mesma situação.

Embora a entrevista fosse o principal instrumento de investigação, utilizou-se também a análise de documentos, que ajudou a reunir dados importantes para o conhecimento da realidade do usuário por meio do registro da ação profissional.

A estratégia da pesquisa – Estudo Social – faz um recorte voltado para retratar uma experiência de vida relacionada com a questão financeira encontrada na vida cotidiana do usuário.

### **2.3.1 Um Relato**

O Senhor Bonfim (nome fictício), tem 37 anos de idade, é casado, exerce a função de servente de obras na organização pesquisada. No momento encontra-se cursando o ensino fundamental através do Programa – PREPESUFSC destinado aos funcionários da Universidade Federal de Santa Catarina.

A primeira ficha de cadastro do Senhor Bonfim foi feita no Programa de “Concessão de Benefícios” em 1994. Naquele período a família era composta de cinco pessoas, três filhos com idades, respectivamente de 10, 6 e 3 anos, a esposa com 31 anos, o

usuário com 30 anos, e até aquela época, não havia contraído nenhum empréstimo financeiro, seu salário era correspondente a mais ou menos sete salários mínimos vigentes.

Naquele ano, foi ao Serviço Social solicitar auxílio medicamento para tratamento de saúde devido a um acidente de trabalho que havia sofrido, estando afastado de suas funções para tratamento. Meses depois, retornou ao Serviço Social para solicitar medicamentos em decorrência do nascimento do seu quarto filho.

No ano de 1996, voltou ao Serviço Social e solicitou auxílio medicamento para um dos membros da família, conforme parecer social (DiSS), sua situação sócio-econômica estava difícil, (não consta o motivo).

Já no ano de 1997, voltou ao Serviço Social, foi realizado um novo cadastro, em que se pode perceber algumas mudanças, ou seja, o quadro familiar passou para seis componentes, seu salário permanecia o mesmo, mas já constava um empréstimo obtido junto a um Banco, o qual correspondia a 19,80% de sua renda. Nessa ocasião o usuário veio solicitar auxílio para passagem de ônibus a fim de visitar seu pai que estava hospitalizado. Oito meses depois ele, novamente, apresentou pedido de passagem para visitar sua mãe que residia em um município vizinho e estava hospitalizada em fase terminal.

Conforme os registros da equipe do Setor de Atendimento ao Servidor, o usuário retornou ao Serviço Social no ano de 1999, apresentando como queixa a sua situação financeira que vinha se agravando. As vindas ao Setor passaram a ser quase que mensais em busca, ora de auxílio de medicamentos, ora de alimentação. Num dos atendimentos, comentou que sua esposa estava grávida mais uma vez e revelou-se, muito preocupado porque a gravidez não tinha sido prevista.

Diante da situação apresentada, foi orientado pela equipe sobre o planejamento familiar e as formas de prevenção para que não viesse ocorrer outra gravidez. Noutro atendimento trouxe a notícia que a gestação de sua esposa era de gêmeos.

Também comentou que a filha de 15 anos estava trabalhando e vinha contribuindo para a renda familiar com um salário mínimo.

Continua pagando empréstimos, porém, naquela época, já comprometia 31,6% do seu salário. O que se pode perceber nesta fase, é que mesmo com a entrada de nova fonte de renda, isto não era suficiente para fazer frente aos gastos familiares, principalmente, com a chegada dos gêmeos.



No ano de 2000, o usuário voltou ao Serviço Social periodicamente para solicitação de benefícios, devido ao nascimento dos filhos.

No início de 2001, no Atendimento Individual, procurou-se refletir com o usuário sobre sua condição econômica; ele expôs as dificuldades financeiras e revelou sentir muita vergonha da situação que estava enfrentando, por isso pedia que a mantivéssemos em sigilo, uma vez que estava fazendo planos para pagar tudo o que devia.

Após ter colocado os planos para vir a saldar os compromissos financeiros, foi convidado pela equipe de Serviço Social para participar do Projeto “Orientação no Orçamento Doméstico”.

A renda familiar atual do Senhor Bonfim está na faixa de três salários mínimos para manter uma família com sete componentes. Ele é, no momento, o único que possui salário fixo. O filho de quinze anos faz alguns “biscates” quando encontra trabalho. Sua esposa também vende produtos cosméticos, mas não são rendas fixas, o que dificulta um orçamento familiar mais estável.

Assim sendo, o único membro da família que possui renda fixa, recorre com frequência, a empréstimos financeiros para obter recursos que venham assegurar o padrão de vida da família.

Segundo o usuário, está envolvido com empréstimos em Banco e financeiras há mais de cinco anos. Desde as primeiras operações vem fazendo renegociações para pagar, tendo que procurar outras fontes para saldar dívidas muito atrasadas. Mesmo assim, continuou recorrendo a esses recursos porque “era o único caminho que via pela frente”.

Diante da situação de dívidas assumidas com empréstimos, o usuário comentou que vinha pensando em pedir redistribuição de seu trabalho para o interior de Santa Catarina, assim venderia sua casa para pagar os débitos, comprando uma casa com um valor mais baixo em outro município.

A equipe da DiSS avaliou que a decisão era precipitada, pois poderia ocorrer a possibilidade de não conseguir comprar outro imóvel, o que iria complicar ainda mais a situação com o pagamento de aluguel.

Para encontrar outra saída, procurou-se com o usuário levantar todas as dívidas assumidas e os gastos no dia a dia na possibilidade de reduzir despesas. Mas a situação era complexa, percebeu-se que 85,90% de sua renda estavam comprometidos com empréstimos financeiros. Na tentativa de reverter a situação foram realizados os encaminhamentos conforme descrito no Projeto “Orientação no Orçamento Doméstico”.

Nota-se na situação descrita, que foram vários motivos que levaram ao desequilíbrio financeiro do Senhor Bonfim, o nascimento de filhos, problemas de saúde, arrocho salarial, mudanças na economia e, na sequência, empréstimos sobre empréstimos contribuíram para agravar ainda mais a sua situação econômica.

## 2.4 A Pesquisa

Atualmente, falar-se em estabilidade econômica e orçamento equilibrado para servidores públicos, principalmente, é um grande paradoxo.

As dívidas contraídas com orçamento enxuto, no limite, é um risco muito grande, pois muitas pessoas começam a ficar com débitos maiores que os ganhos, e não há expectativa imediata de ganhos extras.

Assim, pode-se perceber pelo Projeto “Orientação no Orçamento Doméstico” que até os pequenos acontecimentos e incidentes domésticos como concertos de eletrodomésticos, compra de medicamentos contribuem para o desequilíbrio financeiro, de vez que o dinheiro comprometido com os encargos assumidos muda de rumo, passando para o mês seguinte, e vai se transformando em assustadores compromissos, principalmente, quando se confia na “contabilidade mental” que, na maioria das vezes, é confusa e traiçoeira. O cotidiano do cidadão passa a ser algo complexo e desafiante.

Nos últimos tempos, a vida cotidiana tornou-se centro de atenção do Estado e da produção capitalista de bens de consumo. Conforme Lefebvre apud Neto e Falcão, (1989), o estado gera o cotidiano seja direta ou indiretamente, pelos regulamentos e leis, pelas proibições ou intervenções múltiplas, pela fiscalização, pelos aparelhos de justiça, pela orientação da mídia, pelo controle das informações.

Para a produção capitalista de bens de consumo, o cotidiano é uma base de rentabilidade econômica inesgotável, através dos meios de comunicação que introduzem na vida cotidiana as mais modernas máquinas e utensílios domésticos, seja para os pobres, seja para os ricos (Neto e Falcão, 1989).

A sedução agressiva dos meios publicitários e o crédito colocado à disposição, quebram todos os obstáculos, levando ao consumir mais, o que permite introduzir os “fantásticos” e “ilusórios bens de consumo” para qualquer indivíduo das diversas classes

sociais em qualquer condição.

Através das informações obtidas com o levantamento de dados, ficou evidente que há necessidade de continuar refletindo sobre as questões de finanças pessoais junto aos usuários que participam do Projeto “Orientação no Orçamento Doméstico”, pois “a fórmula predominante de trabalhar para pagar as dívidas precisa ser alterada”.

O que se percebe hoje é que muitas pessoas não dão valor à contabilidade doméstica, assunto importante nos tempos atuais, e conforme Kiyosaki (2000), não vem sendo ensinado nem em casa, nem na escola.

O levantamento realizado para conhecer os usuários atendidos pelo Serviço Social por meio do Programa “Concessão de Benefícios” ofereceu informações por meio de análise de documentos. Foram consultadas as fichas de cadastro dos usuários que atualizaram seus dados entre os meses de março e abril de 2001, somando um total de 32 fichas.

Pelo levantamento, buscou-se identificar características como: sexo, idade, estado civil, escolaridade, número de componentes da família, renda familiar baseada no salário mínimo referente aos meses de março e abril, números de empréstimos financeiros que estão pagando atualmente e, também, se apontou algum tipo de problema de saúde na família. Com os dados, procurou-se auxiliar a compreensão da realidade e na busca de informações sobre a demanda real.

No que se refere aos funcionários que buscam o Programa de “Concessão de Benefícios”, constatou-se no período de março e abril de 2001 os seguintes dados.

Quadro – I

Usuário	
SEXO	%
Feminino	68,75
Masculino	31,75

Em relação ao sexo pode-se observar pelo quadro, que no momento da pesquisa, há predominância do usuário feminino, assim torna-se evidente que os servidores que mais procuram o atendimento no Programa “Concessão de Benefícios” são mulheres. Pode-se notar que, tradicionalmente, são elas que cuidam do orçamento doméstico. Numa pesquisa apresentada pela revista “Meu Dinheiro”, em maio de 2001, destaca-se que em 40% das famílias entrevistadas é a mulher quem cuida do dinheiro, como também, executa dupla jornada de trabalho conjugado com o papel de chefe de família.



No levantamento realizado identificou-se que os usuários do Programa estão na faixa de 31 a 60 anos. O quadro a seguir demonstra a idade daqueles que buscam atendimento no Programa.

Quadro – II

Idade	
<b>IDADE</b>	<b>%</b>
21 – 30	0%
31 – 40	31,25%
41 – 50	40,625%
Mais de 50 anos	28,125%

A faixa etária predominante acima dos quarenta anos pode ser justificada por dois motivos, a inexistência de concursos recentes no setor público, como também os hábitos praticados pelas pessoas que nasceram nos anos cinquenta, e que não perceberam as rápidas mudanças nos anos 90, no que se refere à necessidade de obtenção de empréstimos financeiros.

Também é importante destacar-se que os usuários do Programa que mais demonstram necessidade de auxílios são os casados. Observa-se no quadro a seguir.

Quadro – III

Estado Civil	
<b>ESTADO CIVIL</b>	<b>%</b>
Solteiro	15,625%
Casado*	65,625%
Separado	15,625%
Viúvo	3,125%

\*Casado – formal e informal

O quadro anterior retrata que predominam os casados como estado civil e, ainda, prevalecem as famílias nucleares com um número de componentes entre três a quatro membros, 50% das famílias tem renda mensal acima de oito salários mínimos, uma média de dois salários para cada pessoa. Levanta-se aqui a questão do padrão de consumo na sociedade, para justificar o desencadeamento de empréstimos nas famílias pesquisadas, pois o salário de pelo menos um membro da família mantém-se o mesmo há mais de seis anos, enquanto que os produtos de consumo aumentam de valor gradativamente. Diante dessas condições e na ausência de reposição salarial dos servidores públicos, parece que a única alternativa que resta é a necessidade de rever certos hábitos de consumo.

No que se refere à composição familiar, o quadro a seguir visualiza brevemente o contexto.

Quadro – IV

## Componentes na Família

COMPONENTES NA FAMÍLIA	%
Um	9,375%
Dois	15,625%
Três	37,50%
Quatro	25%
Mais de quatro	12,50

Como já foi comentado no quadro III, mais de 50% das famílias são formadas por dois ou três membros, em alguns casos, o número pequeno de componentes é devido à saída de casa dos filhos, por motivo de casamento, entre outros.

Observa-se que a composição da renda familiar declarada por aqueles que buscam o Programa é algo intrigante. O quadro a seguir retrata o que foi declarado.

Quadro – V

## Renda Familiar

RENDA*	%
1 à 3	6,25%
4 à 6	28,125%
7 à 8	15,625%
Mais de oito	50%

- Baseado no salário mínimo referente ao mês de março e abril – R\$151,00

Observa-se pelo quadro acima, que 50% das 32 famílias inscritas no Programa e pesquisadas possui renda familiar acima de oito salários mínimos. Se comparado com os índices apresentados pelo IBGE sobre a renda familiar de grande parcela de trabalhadores que estão inseridos no mercado de trabalho, pode-se considerar ainda que a situação não é das piores, o que não justifica o descaso do governo em conceder a reposição das perdas salariais dos servidores públicos.

Esta situação vem levando muitos servidores a buscarem empréstimos junto às instituições financeiras para dar conta de suas necessidades de consumo.

Quadro – VI

## Empréstimos

NÚMERO DE EMPRÉSTIMOS	%
Não possui	37,50%

Um	31,25%
Dois	18,75%
Três	6,25%
Mais de três	6,25%

O quadro VI demonstra o número de empréstimos obtidos. Percebe-se que a necessidade do empréstimo está indo além do suprimento temporário e emergencial do déficit salarial, ao constatar que mais de 50% das famílias pesquisadas recorrem a este recurso. Sendo que aqueles que possuem mais de três empréstimos, já esteve envolvido com sete empresas credoras num mesmo período, comprometendo mais da metade da sua renda familiar com a amortização da dívida contraída.

No que se refere à escolaridade dos servidores usuários do Programa “Concessão de Benefícios”, o quadro a seguir situa:

Quadro – VII

Escolaridade

ESCOLARIDADE	%
Não identificado	12,50%
Até o primário	15,625%
Até o ginásio	28,125%
Até o Colegial	40,625%
Superior	3,125%

Pode-se perceber, quanto ao grau de escolaridade dos usuários, que é bastante diversificado, entre os que possuem ensino fundamental e médio e aqueles que possuem nível superior. Ressalta-se que a escolaridade é considerada um meio de se adquirir maior conhecimento, desenvolver novas habilidades para uma maior participação social e, conseqüentemente, estar inserido no mercado formal de trabalho.

A educação formal é um requisito básico para uma posição administrativa tanto profissional como pessoal no contexto das organizações. Conforme Pereira (1998), ela fortalece e expande a autonomia. (autonomia é uma das necessidades básicas). Atualmente, com as mudanças no mercado de trabalho, a escolarização do trabalhador não garante um emprego (Kiyosaki, 2000), mas é um meio indispensável para que as pessoas “possam fazer opções comparadas e escapar de limitações da consciência e da imaginação”. (Pereira, 1998, p. 82).

Quanto aos problemas de saúde 72% dos usuários apresentaram algum tipo de problema de saúde. Destacando-se hipertensão, diabete, colesterol, depressão, estresse,



bronquite, alergia, surdez, miopia, entre outras doenças na família como, deficiência física e mental.

Os dados obtidos sobre as situações financeiras apresentadas pelos usuários, faz com que se reflita sobre as suas complexidades e os desafios para superá-las. Talvez, de forma ainda incipiente, como reflexo, poder-se-ia perguntar se a educação de base dos cidadãos, como consumidores, - para que pratiquem o ato de consumir de um modo mais consciente, responsável e embasado não apenas nos valores do mercado – seria o desafio da mudança social.

#### **2.4.1 O Planejamento do Orçamento Doméstico**

Pode-se constatar a partir das reflexões durante a execução do Projeto “Orientação no Orçamento Doméstico”, como no levantamento realizado, que o hábito de dialogar, planejar e controlar os gastos domésticos na família não é considerado importante pelos usuários. Consequentemente, muitas vezes, isso se dá devido à ausência de informações sobre o assunto por parte da família, levando a situações complicadas de desregulamentação orçamentária.

O diálogo não é apenas uma estratégia para favorecer a conversa entre duas pessoas, ele explora os próprios mecanismos pelos quais as pessoas tentam controlar e lidar com o significado de suas interações, abrindo uma nova possibilidade para a reflexão em conjunto para resolver problemas de hábito.

Planejar é uma forma mais eficiente de garantir a realização dos objetivos, imediatos e a longo prazo, e enfrentar com maior tranquilidade eventuais dificuldades.

Controlar pode ser uma maneira de evitar gastos desnecessários. Conforme Adalgisa (1999) o consciente não apresenta os débitos numa sequência lógica, e quando o orçamento é enxuto, gera a ilusão de que se tem condições de pagar os compromissos que vem assumindo. Isso ocorre, normalmente, quando a pessoa contraiu uma dívida e a seguir corre para resolver um negócio. A contabilidade mental pensa numa conta de cada vez, não soma todas.

Para evitar o comportamento desordenado dos gastos, é recomendado fazer a contabilidade doméstica com um simples planejamento e um controle do orçamento, tendo em vista as mudanças que vêm ocorrendo no mercado de trabalho globalizado. E, como diz

Kiyosaki, (2000) se décadas atrás eram recomendadas certas atitudes, estas podem não ser mais aconselháveis para quem está vivendo num mundo em rápidas transformações. “A chamada classe média perdeu seu poder de comprar por congelamento de salários, diminuição nas entradas extras mensais, bloqueios de cheque especial”.(Adalgisa, 1999 p.16). Muitos para não ter seu crédito bloqueado procuraram alternativas através de empréstimos a Bancos, financeiras e até mesmo agiotas, o que contribuiu para agravar a situação.

Como já foi colocado, a dívida é uma questão muito mais de equilíbrio emocional do que de dinheiro. O devedor ao assumir um compromisso que não consegue cumprir entra em desequilíbrio emocional (Adalgisa, 1999). Neste momento precisa parar e pensar em todas as variáveis, medir cada passo que vai dar, o que dificilmente acontece. Principalmente, quando pode obter crédito fácil “em qualquer esquina, ou até por telefone”.

#### **2.4.2 Desequilíbrio no Orçamento: os motivos**

O depoimento a seguir demonstra a consequência do arrocho salarial, apontado como o principal motivo no desequilíbrio do orçamento doméstico:

“o salário que eu ganhava há seis anos atrás é o mesmo que eu ganho hoje, como você vê que as coisas aumentam, isso me levou ao desequilíbrio, não tinha como, não via outra saída. Claro que um pouco foi exagero, pensava, fazer empréstimo, porque o ano que vem iria ganhar aumento, tinha uma expectativa.”

Como se pode observar, a expectativa de reajuste salarial levava os usuários a recorrer a alternativa de empréstimo, um recurso utilizado para suprir temporariamente o déficit salarial, devido ao não aumento do salário, o que desencadeou um ciclo de dependência a empréstimos.

Conforme Sung (1989), realizar empréstimos, a partir da década de 80 para pagar com juros, não resolve o problema, só adia para o futuro um problema que continua crescendo.

Outro depoimento revela, novamente, que o motivo que levou ao desequilíbrio financeiro foi o corte de ajustes salariais, problemas de saúde, nascimento de filhos, reformas não são consideradas consequência da situação de desequilíbrio, colocando:

“Eu acho que não, graças a Deus minha família é saudável. Dois anos atrás nasceu um casal de gêmeos, mas não coloco isso como motivo. (...) É, eu tive que fazer uma casa melhor, a minha era de madeira, mas isso foi em 94, acho que não foi isso, também a gente tá tanto tempo sem aumento de salário”.

O usuário reforça a questão salarial, mas percebe-se que além do congelamento do salário, outras causas contribuem para o desequilíbrio. Como se pode observar pela situação relatada, em 1994, na primeira ficha o quadro familiar era composto de cinco membros, chegou um período que o usuário manteve oito pessoas com o mesmo salário, atualmente, o quadro familiar é de sete pessoas. Outras questões como tratamento de saúde, consertos e reformas são fatores que, de uma forma ou de outra, mudam o destino do dinheiro se não se estiver preparado para os imprevistos.

#### **2.4.3 A Busca de Orientação e Informação**

No acompanhamento dos usuários do Projeto pode-se perceber que eles não procuram informações, orientações e nem diálogo na família para as atitudes a serem tomadas na solução da falta de recursos.

Alguns comentam que seguraram o problema durante algum tempo, sem compartilhar com a esposa e os filhos, pois levavam um padrão de vida “razoável” e, de repente, viram-se sem condições de mantê-la.

Percebe-se, no acompanhamento e depoimentos dos usuários, como também na cultura brasileira, um certo tabu em relação às questões financeiras pessoais, as pessoas têm medo de encarar os problemas financeiros e com isso sofrem consequências muito piores. Conforme Somoggi (1999), elas procuram esconder dos outros, e talvez até de si mesmas, suas realidades e seus sentimentos em relação a essas questões, só que quanto mais se recusam a enfrentá-las, mais elas crescem.

A partir de 1980, período em que se iniciou a Reforma do Estado, vem se alterando a gestão de diversos setores da economia, trazendo consequências para a classe trabalhadora. Até essa época, a economia brasileira foi marcada por uma série de características, como inflação alta e correção mensal de salários. Mas, com a queda da inflação, começou a mudar o cenário econômico, transformando-o em algo mais estável,



porém, os juros ainda continuam altos, mesmo assim, percebe-se um número elevado de usuários com empréstimos financeiros.

Nota-se que essas alterações passaram despercebidas de imediato pelos usuários, que continuaram a ter os mesmos hábitos na forma de consumir, o que veio a se refletir na precarização de suas condições financeiras.

Por exemplo, para o funcionário público que estava acostumado a receber ajustes salariais, os gastos ainda que inicialmente altos, deixavam de ser pesados por ocasião dos reajustes; com o congelamento dos salários a situação modificou-se totalmente.

Entretanto, pode-se evidenciar por meio da reflexão sob a experiência de estágio, a importância da atuação do profissional de Serviço Social no desenvolvimento de projetos sociais, particularmente aqueles voltados ao atendimento das necessidades humanas dos usuários dos serviços sociais. Naquele contexto, coube ao profissional de Serviço Social como prática a atribuição de socializar informações referentes aos direitos sociais.

Segundo Silva (1999), a socialização das informações referentes aos direitos sociais, é uma ação profissional que fortalece o usuário no acesso e no processo de mudança da realidade na qual se insere, na direção da ampliação dos direitos e efetivação da cidadania.

Neste sentido é importante destacar-se que a informação sobre os direitos sociais numa perspectiva de cidadania se diferencia da simples orientação sobre legislação e atos normativos ao ser transmitida na ótica do direito. Isso requer que se leve em conta além da normatividade legal dos direitos, ou seja, a tradução da prática, na efetivação desses direitos. Ainda tem como referência à realidade imediata do usuário, expressa pelas demandas que este apresenta e pelo seu perfil socioeconômico e político. Sendo assim, esta informação passa a ser um processo de politização que, para desenvolver-se, exige discussões, análises e proposições que possibilitem reflexão e crítica, mantendo uma relação democrática e de respeito entre o saber profissional, institucional e político do Assistente Social e o saber do usuário, visando elevar seu poder.

Entretanto, para que esses direitos se realizem é necessário um perfil profissional que contemple as exigências contemporâneas para o exercício da profissão.

Essas exigências passam por três dimensões, primeiro, pelo conhecimento teórico-metodológico, propiciando uma compreensão clara da realidade social, identificação das demandas para, posteriormente realizar a ação profissional; segundo, pelos compromissos

ético-políticos estabelecidos pelo Código de Ética Profissional do Assistente Social e, terceiro pela capacitação técnico-operacional com a utilização da instrumentalidade.

O instrumental técnico-operativo não é apenas uma condição social de existência da profissão, mas uma técnica construída no impacto das forças sociais, que muda e se transforma devido às próprias mudanças conjunturais.

Neste sentido o Estudo Social é um instrumento indispensável no exercício da profissão, principalmente quando se trabalha com necessidades humanas dos usuários dos serviços sociais.

O Estudo Social, quando bem elaborado, produz resultados nas ações profissionais, pois ele possibilita conhecer determinada situação, ao identificar o núcleo familiar, a satisfação das necessidades humanas, a caracterização de intercorrências sociais (desemprego, perdas afetivas, financeiras, etc.), entre outros aspectos que dependem da finalidade das situações a serem analisadas.

Neste processo, são elaborados pareceres sociais, que podem possibilitar orientações e encaminhamentos aos recursos sociais, desta maneira, o parecer social torna-se um instrumento de viabilização de direitos e um meio de realização do compromisso profissional com os usuários, tendo em vista a equidade, a igualdade, a justiça social e a cidadania.

O parecer social deve constituir-se num instrumento de inclusão e não de julgamento de valor baseado em atitude moralista ou preconceituosa de aferição de mentiras e verdades. (Silva, 1999).

Ao emitir um parecer social o Assistente Social deve fazer referência apenas aos elementos analíticos indispensáveis para subsidiar aquela situação e aos instrumentos utilizados, de forma que o Estudo Social permaneça em sigilo nos arquivos do Serviço Social.

Os dados referentes à vida do usuário devem ser manuseados somente pelo profissional responsável pela emissão do parecer, destacando como referência para os setores/profissionais, aos quais o parecer se destina, apenas a opinião conclusiva do Assistente Social sobre a situação estudada.

Outro desafio para o profissional de Serviço Social é a atuação na área de benefícios sociais na tarefa de desvendar-na relação com os usuários - o significado dos chamados benefícios sociais. Conforme Iamamoto (1995) estes serviços na sociedade moderna estão estritamente ligados à noção de cidadania. Considerando-se que, na

reprodução da força de trabalho, os trabalhadores têm cada vez mais seus custos socializados mediante a ampliação da rede de benefícios sociais, cujos custos são compartilhados pelo Estado e os próprios usuários, em que estes serviços vêm sendo encarados na forma de salários indiretos, utilizados para manter e/ou estimular a produtividade sem elevar os salários.

A atuação do Serviço Social nesta área tem possibilitado elevar a importância nas funções de socialização de informações referentes aos direitos sociais e à elaboração de parecer social.

Assim, o Assistente Social desenvolve uma ação sócio-educativa, possibilitando o acesso aos serviços e benefícios sociais, esclarecendo aos usuários sobre seus direitos, além de influir no seu modo de pensar, viver e se posicionar.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da elaboração deste trabalho e das reflexões sobre as mudanças que surgem na vida profissional e pessoal realizadas durante a experiência de estágio na Divisão de Serviço Social – Atendimento ao Servidor, - tem-se a oportunidade de fazer algumas considerações.

Primeiramente, no que se refere à escolha do assunto, este provocou uma tendência permanente de estímulos e ao mesmo tempo um receio com a forma de abordar o estudo, uma vez que abrange um conjunto de sentimentos que condicionam comportamentos de indivíduos, o que tornou-se produtivo durante as reflexões realizadas junto à equipe da Divisão de Serviço Social, bem como, no processo de elaboração junto à orientadora.

Para as organizações, sejam elas públicas, privadas ou filantrópicas, fica evidente a importância da inserção do profissional de Serviço Social, na mediação das demandas, dando-lhes respostas nos diversos momentos conjunturais.

Para o Serviço Social, torna-se imprescindível a utilização de novas estratégias, ou construção de alianças, como parcerias, consultoria, assessoria junto a outros órgãos ou profissionais, mediante as alterações pelas quais vem passando o contexto organizacional e a sociedade.

Sendo que, para o profissional de Serviço Social, é indispensável a atualização do conhecimento para apreender a realidade e, conseqüentemente, fazer escolhas ao operacionalizar as ações.

Assim, fica claro, por este trabalho, a importância do Serviço Social no desenvolvimento de atividades educativas, como a execução do Projeto “Orientação no Orçamento Doméstico”, ao perceber pela falta de reposição salarial para os servidores públicos, a mudança de hábitos de consumo e o planejamento nos orçamentos domésticos vêm a ser uma das alternativas favoráveis para os usuários da Divisão de Serviço Social.

Entretanto, nota-se que o planejamento nos orçamentos domésticos, normalmente, não é prioridade na vida das pessoas, principalmente na juventude e no começo da constituição da família, porque nessa fase, as situações são encaradas com muito idealismo, quando se deveria avaliar a importância desse hábito e vivenciá-lo cotidianamente.

Enfim, a maior pretensão deste trabalho, além de destacar a importância do Serviço Social no desenvolvimento de atividades dessa natureza, é a necessidade de prosseguir o estudo ora iniciado na instituição, uma vez que a demanda tende a aumentar com a realidade hoje evidenciada.

Para finalizar, é imprescindível informar o quanto foram ricas, as reflexões com os usuários, com a equipe da DiSS e a orientadora, bem como a busca de bibliografias para o desenvolvimento das idéias contidas neste estudo.

A partir das situações apresentadas pelos usuários, pode-se concluir que uma situação, qualquer que seja, nunca é apenas boa ou ruim, haverá sempre custos e benefícios, - sendo que quase tudo é temporário -, o importante é educar-se para enfrentar os desafios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADALGISA, Flávia. O Devedor: a luta para vencer a guerra das dívidas. JSN. São Paulo, 1999.

AMBROSIO, Daniela. A Sintonia Financeira e a Transparência na Gestão do Patrimônio. **In: Revista "Meu Dinheiro"**. Maio 2001. p. 76 -79.

AMMANN, Safira Bezerra. A Produção Científica do Serviço Social no Brasil. **In: Serviço Social e Sociedade**. n. 14. Cortez. São Paulo, abril 1994.

CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL. Coletâneas de Leis. 12ª Região. Santa Catarina. Florianópolis. Gestão 1996/1999.

COUTO, Berenice Rojas e PERUZZO, Juliane Feix. Questão Social e Processo de Trabalho em Serviço Social. **In: Capacitação Profissional em Serviço Social**. CRESS 10ª Região. Porto Alegre, 1999. Artigo publicado.

FALEIROS, Vicente de Paula. Estratégias em Serviço Social. Cortez. São Paulo, 1997.

\_\_\_\_\_. Saber Profissional e Poder Institucional. 4ª ed. Cortez. São Paulo, 1993.

FALLGATTE, Micheline Gaia Hoffmann. Alternativas ao desenvolvimento humano para o contexto da aprendizagem organizacional. UFSC. Florianópolis, 1997. Dissertação de Engenharia de Produção.

FRIITSCH, Rosangela. Planejamento. Fundamentos Histórico-Teórico-Metodológico. **In: Capacitação Profissional em Serviço Social**. CRESS 10ª Região. Porto Alegre, 1999. Artigo publicado.



GOIS, Anotônio. Pais não ensinam o que acham importante. In: **Folha de São Paulo**. Cotidiano. Domingo. 18/02/01.

GUERRA, Yolanda. A instrumentalidade do Serviço Social. Cortez. São Paulo, 1995.

HELLER, Agnes. O Cotidiano e a História. 2ª ed. Paz e Terra. Rio de Janeiro, 1985.

IAMAMOTO, Marilda V. O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional. 3ª ed. Cortez. São Paulo, 1998.

KARSCH, Ursula M. Simon. O Serviço Social na Era dos Serviços. Cortez. São Paulo, 1987.

KIYOSAKI, Roberto T. e LECHTER, Sharon L. Pai Rico Pai Pobre. O que os ricos ensinam a seus filhos sobre dinheiro. 4ª ed. Campus. Rio de Janeiro, 2000.

KOSMANN, Cilene. Processo de Trabalho do Serviço Social: Uma leitura do cotidiano. Monografia de Bacharel em Serviço Social. Florianópolis, 1999.

MENEGASSO, Maria Ester. O Declínio do Emprego e a ascensão da empregabilidade: um protótipo para promover condições de empregabilidade na empresa pública do setor bancário. Florianópolis, 1998. UFSC. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção).

\_\_\_\_\_. Organização Pública. Florianópolis 7p. Trabalho não publicado.

\_\_\_\_\_. Os Desafios profissionais frente ao impacto da reestruturação produtiva. Palestra proferida na semana do Assistente Social no Curso de Serviço Social da Unisul. Florianópolis, maio/2000.

MACEDO, Jurandir Sel Macedo. Economia e Administração dos Recursos Pessoais. Oficinas. UFSC. 08 de novembro de 2000.

MACHADO, Rebel Zambrano. Supervisão de Programas. **In: Capacitação Profissional em Serviço Social**. CRESS 10ª Região. Porto Alegre, 1999. Artigo publicado.

MARTINELLI, Maria Lúcia. Serviço Social – Identidade e Alienação. Cortez. São Paulo, 1989.

MAYER, Léia. O desafio das gerências na gestão de pessoas: um olhar do Serviço Social. Monografia de Bacharel em Serviço Social. Florianópolis, 2000.

MELO, Lindinalva Amorim de. ROCHA, Roberto Macedo da. O Programa de Empréstimo nas Empresas: uma experiência de estágio curricular de alunos da UFPE. **In: Serviço Social e Sociedade**. n. 31. São Paulo: Cortez, 1989.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). Pesquisa Social, Teoria Método e Criatividade. 13ª ed. Vozes. Rio de Janeiro: Petrópolis, 1994.

MIOTO, Regina Célia Tamasso. A perícia Social: proposta de um percurso operativo. Florianópolis, 2000. 23p. Trabalho não publicado.

MOTA, Ana Elizabete (org.). A Nova Fabrica de Consensos. Cortez. São Paulo, 1998.

MOTTA, Fernando C. Prestes. PEREIRA, Luiz C. Bresser. A Organização Burocrática. **In: Introdução à Organização Burocrática**. Brasilense. São Paulo, 1980. p. 15 – 54.

NETTO, José Paulo e FALCÃO, Maria do Carmo. Cotidiano: conhecimento e crítica. Cortez. São Paulo, 1989.

OLIVEIRA, Fausto. O Segredo da Prosperidade. JSN. São Paulo, 1999.

PEREIRA, Potyara A. P. Especificação de necessidades básicas a partir de teorias recentes. **In: Necessidades Humanas: subsídios a críticas dos mínimos sociais**. Cortez. São Paulo, 1998.

PINCHOT, Gifforte e PINCHOT, Elizabeth. Ascensão e queda da burocracia. **In: O poder das pessoas. Como usar a inteligência de todos dentro da empresa para conquista de mercado.** Rio de Janeiro. Campus, 1994. P.23 – 43.

SIN, Sung Hee. Como Conquistar o Mundo. Disponível na Internet.  
<http://www.dromedário.com.br/revista>. 15/03/01.

SOMOGGI, Laura. Liberdade Financeira. **In: Revista “Você”**. Junho 1999, p. 96 – 98.

SUNG, Jung Mo. A Idolatria do Capital e a Morte dos Pobres. Uma reflexão teológica a partir da dívida externa. Paulinas. São Paulo, 1989.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Regimento Interno da Pró-Reitoria de Assuntos da Comunidade Universitária. Florianópolis.

\_\_\_\_\_. Divisão de Serviço Social. Disponível na Internet.  
<http://www.reitoria.ufsc.br/DiSS>. 02/03/01.

\_\_\_\_\_. Planejamento Estratégico. PRAC/DiSS, 1998.

\_\_\_\_\_. Guia Acadêmico. Graduação: normas e procedimentos, 1997.